

1 – INLEIDING

Deze Algemene Voorwaarden zijn opgesteld in overeenstemming met het reglement van de accrediterende instellingen waaronder **SCI Netherlands B.V.** momenteel werkt. **SCI Netherlands B.V.** voldoet aan alle voorwaarden die van toepassing zijn op de vereisten van de accreditatie-instanties en de normen waarvoor zij certificering biedt.

2 - SCOPE

SCI Netherlands B.V. verzorgt onafhankelijke audits en registraties van zowel VCA en VCU Veiligheid Management Systemen, conform de van toepassing zijnde Standaarden. Deze audits worden uitgevoerd onder accreditatie en toezicht van de Raad voor Accreditatie (RvA).

SCI Netherlands B.V. verzorgt onafhankelijke audits en registraties van managementsystemen op basis van: Kwaliteitsmanagement - ISO 9001:2015 (QMS) Milieumanagement - ISO 14001:2015 (EMS) Managementsysteem voor gezond en veilig werken - OHSAS 18001:2007 Managementsysteem voor gezond en veilig werken - ISO 45001:2018.

Managementsysteem voor informatiebeveiliging – ISO 27001:2013

Deze audits worden uitgevoerd onder accreditatie van **SOCOTEC Certification International United Kingdom** met toezicht van UKAS. Beheersing en toezicht van het certificatieproces wordt dan uitgevoerd door **SOCOTEC Certification International United Kingdom**.

3 - GEHEIMHOUDING

SCI Netherlands B.V. is verantwoordelijk voor het in acht nemen van geheimhouding door haar werknemers, onderaannemers en vertegenwoordigers met betrekking tot alle confidentiële informatie welke zij verkrijgen tijdens hun contacten met het bedrijf.

Indien de wetgeving vereist dat de informatie wordt doorgegeven naar een derde partij, zal de klant in voorkomende gevallen worden geïnformeerd.

4 - ORGANISATIE

Een kopie van het **SCI Netherlands B.V.** organogram, waarin de verantwoordelijkheden en communicatielijnen zijn weergegeven, is op aanvraag beschikbaar.

5 – ALGEMENE VOORWAARDEN

De basisvoorwaarde voor het verkrijgen en behouden van het certificaat van **SCI Netherlands B.V.** is, dat de **aanvrager** akkoord gaat met en voldoet aan de volgende procedures en regels:

5.1 De klant dient alle nodige regelingen te treffen voor het uitvoeren van alle audits, inclusief het verstrekken van documentatie voor onderzoek en toegang tot alle processen, gebieden, records en personeel, die verband houden met het aangegeven toepassingsgebied voor certificering van de betreffende norm(en).

5.2 **SCI Netherlands B.V.** zal, indien niet voldaan wordt aan alle eisen voor certificatie of continuering van de certificatie, de aanvrager informeren over de punten die afwijken van de gehanteerde norm.

5.3 Indien de klant kan aantonen dat binnen de gestelde tijdslimiet corrigerende maatregelen zijn genomen om aan alle vereisten te voldoen, zal **SCI Netherlands B.V.** er voor zorgen dat alleen de noodzakelijke onderdelen van de audit worden herhaald, die niet kunnen worden gecontroleerd door het aanleveren van bewijsstukken (tegen meerkosten).

5.4 Indien de klant niet binnen de gestelde tijdslimiet corrigerende maatregelen heeft genomen, kan het noodzakelijk zijn dat **SCI Netherlands B.V.**, tegen meerkosten, de gehele audit over doet.

5.5 De certificatie is alleen geldig voor de vestiging en activiteiten welke zijn geaudit zoals omschreven in de scope en worden vermeld op het certificaat.

5.6 De kosten moeten worden betaald binnen de hiervoor gestelde termijn, zoals vermeld is in de offerte. Certificaten n.a.v. initiële of herregistraties, worden niet afgegeven totdat de kosten volledig zijn betaald. Bovendien kan de registratie worden opgeschort of ingetrokken als de kosten niet volledig worden betaald.

5.7 Om ervoor te zorgen dat het geregistreerde bedrijf effectieve directiebeoordelingen en interne audits kan aantonen, moeten deze activiteiten ten minste eenmaal per jaar door het geregistreerde bedrijf worden uitgevoerd.

5.8 Het niet retourneren van originele certificaten en bijlagen, zal resulteren in gerechtelijke stappen tegen het bedrijf op basis van ongeoorloofd gebruik van certificatie- en accreditatiemerken en op basis van misleidende verklaring met betrekking tot zijn certificatiestatus.

5.9 De aanvrager moet toestaan dat **SCI Netherlands B.V.** doorlopend controle audits uitvoert in overeenstemming met de geplande afspraken in de offerte.

5.10 Gecertificeerde klanten mogen de certificatiemerken alleen gebruiken in overeenstemming met het reglement voor gebruik van accreditatie- en certificatiemerken door **SCI Netherlands B.V.**

5.11 De in bezit van accreditatie zijnde vestiging van **SCI Netherlands B.V./ SOCOTEC Certification International United Kingdom** is verantwoordelijk voor, en behoudt autoriteit voor beslissingen met betrekking tot de geaccrediteerde certificering, inclusief het verlenen, onderhouden, vernieuwen, uitbreiden, verminderen, schorsen en intrekken van certificering.

6 – AANVRAAG VOOR CERTIFICERING EN MOGELIJKE WEIGERING

Na ontvangst van een volledig ingevulde vragenlijst van de aanvragende onderneming, zal een offerte worden uitgebracht, waarin de reikwijdte van de audit en de kosten worden gespecificeerd. De offerte zal vergezeld gaan van een opdrachtformulier welke de aanvrager, voor akkoord, getekend kan retourneren. De klant ontvangt de basis van de kosten, die gebaseerd zijn op de geschatte mandagen voor alle stadia van de totale certificeringsperiode van 3 jaar. Zodra het aanvraagformulier, ondertekend door een tekenbevoegde, wordt geretourneerd, de certificatiekosten zijn voldaan en de benodigde documentatie is ontvangen, dan zal de klant worden toegewezen aan een lead auditor. Deze persoon zal verantwoordelijk zijn voor het uitvoeren van de audit. Deze persoon is verantwoordelijk voor de uitvoering van de audit conform de procedures van **SCI Netherlands B.V.**

Onder bepaalde omstandigheden kan **SCI Netherlands B.V.** echter weigeren om aan een aanvrager een certificaat te verstrekken. Deze omstandigheden omvatten, maar zijn niet beperkt tot, de volgende gevallen:

- **SCI Netherlands B.V.** beschikt niet over de benodigde accreditatie in het vereiste schema
- De aanvrager is een geregistreerd laboratorium, waarvoor ISO 17025 van toepassing is
- De aanvragende onderneming levert niet alle vereiste en noodzakelijk informatie aan om **SCI Netherlands B.V.** toe te staan het 3-jarige certificeringsprogramma nauwkeurig te plannen
- De aanvragende onderneming is geen wettelijk geregistreerde entiteit in het betrokken land

7 – AUDIT

Kwaliteits-, Milieu- en Gezondheid en Veiligheidsmanagement systemen.

Alle audits zijn gebaseerd op steekproeven binnen een management- systeem en zijn daarom geen garantie voor 100% conformiteit met de vereisten uit de norm.

7.1 De audit van het managementsysteem van de aanvrager wordt uitgevoerd in twee fasen: Fase 1 (on-site, indien van toepassing) - dit is een audit om de mate van gereedheid te bepalen van het managementsysteem van de aanvrager aan de hand van de criteria van de van toepassing zijnde (internationale) norm en omvat en beoordeling van het documentbeheersysteem; Fase 2 (on-site) – audit van het managementsysteem van het aanvragende bedrijf om ervoor te zorgen dat het geïmplementeerde systeem overeenstemt met het gedocumenteerde systeem en met alle elementen van de van toepassing zijnde (internationale) norm(en). Als **SCI Netherlands B.V.** niet binnen 6 maanden na de laatste dag van de fase 2 de implementatie van correcties en corrigerende acties van een belangrijke non-conformiteit kan verifiëren, zal **SCI Netherlands B.V.** nog een fase 2 uitvoeren voorafgaand aan het aanbevelen van certificering.

Alle documenten geproduceerd voor de implementatie en het gebruik van het managementsysteem dienen voor inzage beschikbaar te zijn.

De aanvragende onderneming zorgt ervoor dat **SCI Netherlands B.V.** op de hoogte wordt gebracht wie verantwoordelijk is voor het onderhouden van het van toepassing zijnde managementsysteem. Deze persoon moet contact houden met **SCI Netherlands B.V.** Een wijziging van contactpersoon dient schriftelijk aan **SCI Netherlands B.V.** te worden gemeld.

De aanvrager is gerechtigd met gegronde redenen een lid van het audit team af te wijzen. Dit dient schriftelijk onder vermelding van redenen te gebeuren uiterlijk een week na ontvangst van de auditplanning. Indien de klant een auditor afwijst, waardoor de audit niet binnen de gestelde termijn kan worden uitgevoerd, kan **SCI Netherlands B.V.** niet aansprakelijk worden gesteld voor de eventuele schade die dit veroorzaakt als gevolg van het overschrijden van de in het certificatieproces te hanteren termijnen.

Indien een audit op korte termijn plaats vindt zal **SCI Netherlands B.V.** extra aandacht schenken aan het selecteren van het auditteam. De klant moet zich realiseren dat wanneer zij zich dan beroept op het recht één of meerdere leden van het auditteam af te wijzen, dit van invloed kan zijn op reeds gemaakte planningsafspraken

8 – CERTIFICERING EN CONTROLE

Zodra de verantwoordelijke manager van **SCI Netherlands B.V.** ervan overtuigd is dat het bedrijf aan alle eisen voor certificatie voldoet, zal de aanvrager worden geïnformeerd en zal een certificaat worden verstrekt. Het certificaat blijft eigendom van **SCI Netherlands B.V.**

Ongeacht de tijdsinterval van de controle audits bestaat een certificatiecyclus uit een 3-jarige periode. Een volledige her audit is vereist voorafgaand aan de vervaldatum van het certificaat in overeenstemming met de vereisten van de accreditatie instantie. Het niet tijdig aanvragen en laten uitvoeren van de her audit vóór de vervaldatum van het certificaat zal resulteren het verlopen van de registratie van het bedrijf.

Normaal gesproken zal het aantal mandagen benodigd voor een 3-jarige herregistratieperiode iets minder zijn dan voor de initiële 3-jarige registratieperiode.

Periodieke controlebezoeken zullen worden uitgevoerd na schriftelijke aankondiging van het bezoek, en bevatten onderdelen van het relevante management systeem, te bepalen door de auditor. De certificaathouder geeft **SCI Netherlands B.V.**, indien dit voor het uitvoeren van een objectieve audit noodzakelijk is, het recht op toegang en verstrekt door de auditor opgevraagde informatie voor controle doeleinden

voor zover noodzakelijk om conformiteit met de van toepassing zijnde norm vast te kunnen stellen.

SCI Netherlands B.V. behoudt zich het recht voor tussentijdse bezoeken af te leggen. Vooraf aan een tussentijdse bezoek zal de klant schriftelijk op de hoogte worden gesteld over de voorwaarden en reden van het bezoek.

De certificaathouder zal in kennis worden gesteld van de resultaten van alle controle audits.

De certificatiehouder zal een register bijhouden van alle klachten van klanten welke gerelateerd zijn aan de activiteiten die zijn opgenomen in de scope op het certificaat en deze beschikbaar stellen aan SCI Netherlands B.V.

9 – HERCERTIFICATIE

Klanten van SCI Netherlands B.V. zullen aan het einde van elke driejarige cyclus opnieuw een her audit moeten ondergaan. Tenminste drie maanden voor deze audit datum ontvangen zij een nieuwe offerte voor de volgende 3-jarige cyclus.

10 - UITBREIDING OF REDUCTIE CERTIFICATIE SCOPE

Om een uitbreiding van de certificatiescope te kunnen toestaan en om dekking te geven aan nieuwe producten/processen/locaties, dient een aanvullende vragenlijst te worden ingevuld. SCI Netherlands B.V. bepaalt aan de hand van deze gegevens of er aanvullende audittijd nodig is om de vereiste wijzigingen in de scope af te dekken. De aanvraagprocedure zoals omschreven in artikel 6 van deze algemene voorwaarden zal worden gevolgd, en de uitbreiding van de scope zal worden geaudit.

De kosten van het uitbreiden van de scope op het certificaat worden gebaseerd op de audit die wordt uitgevoerd.

Als een reductie van de certificatiescope is vereist, is het verplicht dat SCI Netherlands B.V. onmiddellijk op de hoogte wordt gebracht van wijzigingen in de organisatie of producten; d.w.z. sluiting van vestigingen of verwijdering van producten die eerder onder de certificatiescope werden geleverd. Na beoordeling en acceptatie van de informatie zal SCI Netherlands B.V. aangeven of een aanvullende audit en een wijziging van de scope noodzakelijk is. De kosten van de reductie van de scope zullen gebaseerd zijn op de aard en omvang van de audit (indien nodig) en de kosten voor het aanpassen van het certificaat.

Een aangepast certificaat zal worden uitgereikt zodra de audit succesvol is afgerond en de certificatie manager een positieve beslissing over de certificatie heeft kunnen nemen. Het originele certificaat dient te worden geretourneerd aan SCI Netherlands B.V. Ook zal het bedrijf alle reclame uitingen aanpassen wanneer de reikwijdte van certificatie is gereduceerd.

11 – KENNISGEVING VAN VERANDERING IN BEDRIJFSACTIVITEITEN EN / OF REIKWIJDTE VAN CERTIFICATIE

Het bedrijf zal SCI Netherlands B.V. schriftelijk en zonder vertraging op de hoogte stellen van voorgenomen wijzigingen met betrekking tot:

- De juridische, commerciële, organisatorische status of eigendom
 - Organisatie en management
 - Contactadres en vestigingen
 - Scope van activiteiten van het gecertificeerde managementsysteem
 - Grote veranderingen in het managementsysteem en de processen
 - Het optreden van een ernstig OHS-incident of een overtreding van de regelgeving die de betrokkenheid van de bevoegde regelgevende instantie vereist
- SCI Netherlands B.V. zal bepalen of de gemelde wijzigingen extra controlewerkzaamheden vereisen. Bij het niet tijdig melden van bovenstaande zaken aan SCI Netherlands B.V. kan het certificaat worden geschorst dan wel worden ingetrokken.

12 - PUBLICATIE DOOR CERTIFICAATHOUDERS

Een certificaathouder heeft het recht te publiceren dat zijn managementsysteem voldoet aan de norm zoals geaudit. De certificaathouder kan de relevante logo's op briefpapier en promotiemateriaal, gerelateerd aan de scope zoals vermeld op het certificaat, publiceren. Het bedrijf mag de logo's niet gebruiken op hun producten of verpakkingen. De voorschriften die worden beschreven in het reglement 'Use of Accreditation and Certification Marks' moeten worden nageleefd. In ieder geval dient het bedrijf er zorg voor te dragen dat in haar publicaties en advertenties er geen onduidelijkheid bestaat over gecertificeerde en niet gecertificeerde producten/processen en activiteiten. Het bedrijf mag kopers niet misleiden door de indruk te wekken dat producten/processen of activiteiten zijn gedekt, die vallen onder de gecertificeerde activiteiten indien dit niet het geval is. Bovendien impliceert het afgegeven certificaat niet dat de overheid van het land van accreditatie het gerelateerde product, de bijbehorende processen of diensten hebben goedgekeurd. Het bedrijf zorgt ervoor dat dit niet wordt geïmpliceerd in advertenties. Een gecertificeerde klant mag zijn certificatie niet gebruiken op een manier die SCI Netherlands B.V. (als de certificatie-instelling) en / of het certificatieschema in diskrediet brengt en verlies van vertrouwen van het publiek veroorzaakt.

13 - MISBRUIK VAN CERTIFICATEN

SCI Netherlands B.V. zal controle uitoefenen op het gebruik van uitgegeven certificaten. Onjuiste verwijzingen naar de scope op het certificaat of onjuist gebruik van de certificatielogo's zullen worden gevolgd door sancties welke kunnen leiden tot schorsing of intrekking van het certificaat. Indien het bedrijf na schorsing of intrekking van het certificaat gebruik maakt van certificatielogo's of andere uitingen waardoor de suggestie wordt gewekt dat het bedrijf nog gecertificeerd is, kan SCI Netherlands B.V. hierin juridische stappen ondernemen teneinde het misbruik te stoppen.

14 - SCHORSING VAN HET CERTIFICAAT

Een certificaat kan voor bepaalde tijd worden geschorst indien:

- Er bewijs is van wijdverspreide tekortkomingen bij het implementeren van de managementsysteemvereisten gedurende een periode van niet minder dan 3 maanden
- Het niet toestaan dat hercertificering of surveillance-audits worden uitgevoerd op de vereiste frequenties
- Bij vervalsing en / of verzinsel van verslagen van implementatie
- Afwijkingen niet worden opgevolgd en afgesloten binnen de daarvoor gestelde tijd.
- Het bedrijf niet voldoet aan haar financiële verplichtingen jegens SCI Netherlands B.V.
- Als klachten niet op de juiste manier in behandeling worden genomen
- Verzoek van de klant om vrijwillige opschorting
- Rectificatie of andere maatregelen niet leiden tot het staken van het oneigenlijke gebruik van het certificaat door het bedrijf.
- Het resultaat van een speciaal bezoek vanwege het ernstige incident en de betrokkenheid van de bevoegde autoriteiten kan van invloed zijn op schorsing of intrekking van de certificering.

Het bedrijf zal onmiddellijk stoppen met verwijzing naar het geschorste certificaat en kan gedurende de schorsing geen gebruik maken van certificatie logo's en/of andere uitingen welke kunnen doen lijken alsof het bedrijf nog gecertificeerd is. SCI Netherlands B.V. zal schriftelijk de schorsing van het certificaat aan het bedrijf bekend maken; in deze bekendmaking zal aangegeven worden onder welke condities de schorsing ongedaan gemaakt kan worden. Aan het einde van een schorsingsperiode zal een onderzoek plaatsvinden of de vereiste wijzigingen hebben plaatsgevonden. Indien de wijzigingen hebben plaatsgevonden zal het certificaat worden gereactiveerd. Indien de situatie niet naar tevredenheid is opgelost zal het certificaat definitief worden ingetrokken.

Alle kosten voortvloeiende uit schorsing en reactivering van het certificaat zijn voor rekening van de certificaathouder.

15 - INTREKKING VAN HET CERTIFICAAT

Een certificaat kan worden ingetrokken indien:

- het bedrijf niet voldoet aan de eisen die door SCI Netherlands B.V. zijn gesteld bij schorsing van het certificaat;

De intrekking zal schriftelijk aan het bedrijf worden bekendgemaakt. Het bedrijf heeft het recht om bezwaar te maken tegen intrekking. SCI Netherlands B.V. is niet verplicht tot enige vergoeding of terugbetaling van audit-fees. SCI Netherlands B.V. zal de intrekking van het certificaat publiceren.

Het opnieuw activeren van 'ingetrokken' certificaten kan vereisen dat een volledige hernieuwde audit wordt uitgevoerd en, in voorkomend geval, vergoedingen die vooraf moeten worden betaald.

Het intrekken van het certificaat vereist dat al het promotiemateriaal dat is goedgekeurd met de certificeringslogo's van SCI Netherlands B.V., onmiddellijk moet worden verwijderd en dat elk gebruik van accreditatiemerken op communicatie uitingen van het bedrijf onjuist is en in strijd is met de intellectuele eigendomsrechten van de eigenaars van de merken.

16 – ANNULERING VAN HET CERTIFICAAT

Een certificaat kan vervallen indien:

- het bedrijf het certificaat niet wenst te vernieuwen;
- het bedrijf stopt met haar activiteiten.

SCI Netherlands B.V. is niet verplicht tot enige vergoeding of terugbetaling van audit-fees. SCI Netherlands B.V. zal het vervallen van het certificaat publiceren.

Annulering van het certificaat vereist dat al het promotiemateriaal dat is goedgekeurd met de certificeringslogo's van SCI Netherlands B.V., onmiddellijk moet worden verwijderd en dat elk gebruik van accreditatiemerken op communicatie uitingen van het bedrijf onjuist is en in strijd is met de intellectuele eigendomsrechten van de eigenaars van de merken.

17 – KOSTEN

De kosten zullen gedetailleerd in de offerte worden opgenomen. Alle kosten zijn gebaseerd op de tarieven die gelden op het moment van het maken van de offerte. SCI Netherlands B.V. behoudt zich het recht voor de prijzen te verhogen tijdens de certificatieperiode. Deze verhogingen zullen schriftelijk kenbaar worden gemaakt aan de klant.

Zodra opdracht tot certificatie is gegeven, dienen de kosten voor de eerstejaars audit, ongeacht of het bedrijf verder gaat met certificatie, in rekening worden gebracht. Voor de volgende 3-jarige registratiecyclus zal een nieuwe offerte tenminste 3 maanden voor het einde van de cyclus naar de klant worden gestuurd. De kosten voor de audit dienen voor het uitvoeren van de audit te zijn voldaan.

Additionele kosten zullen worden berekend voor werkzaamheden welke niet in de scope in de originele offerte zijn genoemd én voor elk extra bezoek dat nodig is om alsnog vast te stellen dat het bedrijf aan alle vereisten voldoet voor de betreffende managementsysteemnorm als is gebleken dat men hier op het moment van de geplande audit (nog) niet aan voldoet.

Indien er 3 of meer afwijkingen worden geconstateerd tijdens een audit, zullen voor de behandeling van deze afwijkingen additionele kosten in rekening worden gebracht. Deze zullen worden doorberekend o.b.v. nacalculatie conform het uurtarief zoals vermeld in de offerte voor additionele kosten.

Wanneer de klant binnen de termijn van 10 werkdagen voor de afgesproken auditdatum de afspraak annuleert, dan zal 50% van het geldende tarief in rekening worden gebracht.



Wanneer de klant het contract binnen de afgesproken termijn openbreekt, dan zal 50% van het tarief van de resterende looptijd in rekening worden gebracht.

Alle genoemde prijzen zijn exclusief reis- en verblijfkosten (tenzij anders vermeld in de offerte). Deze kosten zullen worden doorberekend. Alle kosten zijn exclusief B.T.W.

18A – BEZWAAR EN GESCHILLEN ISO SYSTEMEN

In het geval van intrekking van het certificaat of indien het bedrijf niet voorgedragen wordt voor certificatie, kan het bedrijf een bezwaarschrift indienen. Indien het bedrijf de bevindingen van het audit-team niet accepteert, kan zij gebruik maken van de bezwaarprocedure die is verstrekt tijdens de openingsmeeting en die in het rapport staat. In deze procedure staat vermeld hoe de bezwaarprocedure werkt en hoe een afspraak gemaakt kan worden met de bezwarencommissie.

Het bezwaarschrift dient uiterlijk 7 dagen na ontvangst van de schriftelijke intrekking van het certificaat of afwijzing door het audit-team bij [SCI Netherlands B.V.](#) binnen te zijn. Het bedrijf dient een formeel gedocumenteerde onderbouwing voor het bezwaar vergezeld van documentatie/informatie binnen 14 dagen na intrekking van het certificaat of bij afwijzing aan te leveren.

Alle bezwaarschriften worden afzonderlijk beoordeeld door de certificatie manager. Het [SCI Netherlands B.V.](#) audit-team, verantwoordelijk voor de aanbeveling tot intrekking van het certificaat of de beslissing tot het niet voordragen voor registratie, dient bewijs te overleggen voor deze aanbeveling. Indien de certificatiemanager het bezwaar niet gegrond acht zal het bezwaarschrift worden doorgestuurd naar de directeur. Indien de directeur het eens is met de beslissing van de certificatiemanager, zal het bezwaarschrift worden voorgelegd aan de onafhankelijke leden van de onafhankelijkheidscommissie. Het bedrijf welke bezwaar maakt zal inzage krijgen in de samenstelling van de bezwaarc commissie welke onderdeel uitmaakt van de onafhankelijkheidscommissie en heeft het recht leden van deze commissie op aantoonbare gronden af te wijzen. Deze afwijzing zal worden bekeken door de voorzitter van de onafhankelijkheidscommissie of indien de voorzitter lid is van de bezwaarc commissie door de vice-voorzitter. Het resultaat van de bevindingen van de bezwaarc commissie zal worden bekendgemaakt aan het bedrijf. De beslissing van de onafhankelijkheidscommissie is definitief en zal bindend zijn voor beide partijen. Op het moment dat de beslissing definitief is, kunnen partijen deze niet aanvechten of wijzigen.

In het geval het bezwaar gegrond is verklaard en het certificaat is gereactiveerd (in geval van intrekking) of de aanbeveling tot registratie is positief bevonden, kan er geen claim worden gelegd bij [SCI Netherlands B.V.](#) voor betaling van kosten of andere verliezen welke voortvloeien uit de oorspronkelijke intrekking of afwijzing. Indiening, onderzoek en beslissingen over een bezwaar leiden niet tot discriminerende acties tegen de degene die het bezwaarschrift heeft ingediend.

18B - BEZWAAR EN GESCHILLEN VCA/VCU SYSTEMEN

In het geval van intrekking van het certificaat of indien het bedrijf niet voorgedragen wordt voor certificatie, kan het bedrijf een bezwaarschrift indienen. Indien het bedrijf de bevindingen van het audit-team niet accepteert, kan zij gebruik maken van de bezwaarprocedure die is verstrekt tijdens de openingsmeeting. In deze procedure staat vermeld hoe de bezwaarprocedure werkt.

Het bezwaarschrift dient uiterlijk 7 dagen na ontvangst van de schriftelijke intrekking van het certificaat of afwijzing door het audit-team bij [SCI Netherlands B.V.](#) binnen te zijn. Het bedrijf dient een formeel gedocumenteerde onderbouwing voor het bezwaar vergezeld van documentatie/informatie binnen 14 dagen na intrekking van het certificaat of bij afwijzing aan te leveren.

Alle bezwaarschriften worden afzonderlijk beoordeeld door de VCA coördinator. Het [SCI Netherlands B.V.](#) audit-team, verantwoordelijk voor de aanbeveling tot intrekking van het certificaat of de beslissing tot het niet voordragen voor registratie, dient bewijs te overleggen voor deze aanbeveling. Indien de VCA coördinator het bezwaar niet gegrond acht zal het bezwaarschrift worden doorgestuurd naar de directeur / certificatiemanager. Indien de directeur / certificatiemanager het eens is met de beslissing van de VCA coördinator, zal deze de beslissing met onderbouwing naar het bedrijf terugkoppelen. Wanneer het bedrijf zich niet kan vinden in de beslissing van de directeur / certificatiemanager dan kan zij het bezwaar op verzoek laten beoordelen door de commissie van onafhankelijkheid van [SCI Netherlands B.V.](#) De beslissing van de commissie van onafhankelijkheid van [SCI Netherlands B.V.](#) is definitief en zal bindend zijn voor beide partijen. Op het moment dat de beslissing definitief is, kunnen partijen deze niet aanvechten of wijzigen.

In het geval het bezwaar gegrond is verklaard en het certificaat is gereactiveerd (in geval van intrekking) of de aanbeveling tot registratie is positief bevonden, kan er geen claim worden gelegd bij [SCI Netherlands B.V.](#) voor betaling van kosten of andere verliezen welke voortvloeien uit de oorspronkelijke intrekking of afwijzing. Indiening, onderzoek en beslissingen over een bezwaar leiden niet tot discriminerende acties tegen de degene die het bezwaarschrift heeft ingediend.

19 – KLACHTEN

Gecertificeerde bedrijven dienen een dossier bij te houden van alle klachten van klanten, gebruikers van hun producten of derden inclusief daaropvolgende herstelmaatregelen voor hun managementsysteem. [SCI Netherlands B.V.](#) controleert deze dossiers tijdens elke audit.

Indien een klant een klacht heeft over het gedrag van een werknemer van [SCI Netherlands B.V.](#), dient deze klacht schriftelijk te worden gericht aan de algemeen directeur van [SCI Netherlands B.V.](#), dan wel aan de certificatiemanager.

Na ontvangst van een klacht zal het bedrijf een bevestiging ontvangen, waarna de klacht zal worden onderzocht en binnen 30 dagen worden afgehandeld.

Indien een klacht wordt ontvangen over een door [SCI Netherlands B.V.](#) gecertificeerd bedrijf, zal [SCI Netherlands B.V.](#) bij dit bedrijf melding maken van de ontvangen klacht. Als de klacht inhoudt dat een door [SCI Netherlands B.V.](#) gecertificeerd bedrijf niet langer voldoet aan de vereisten van [SCI Netherlands B.V.](#), dan kan het nodig zijn om het intrekken van het certificaat in gang te zetten, om een volledige nieuwe audit, een korte termijn audit of een onaangekondigd bezoek uit te voeren.

Alle gecertificeerde klanten zullen desgevraagd gegevens over alle klachten en genomen corrigerende maatregelen beschikbaar stellen, in overeenstemming met de normen van het managementsysteem of andere normatieve documenten.

Indien mogelijk zal de indiener van de klacht worden geïnformeerd over de voortgang en de afhandeling van de klacht.

[SCI Netherlands B.V.](#) zal in overleg met de klant en de indiener van de klacht, bepalen of de resultaten van het onderzoek openbaar worden gemaakt.

20 – REGISTER GECERTIFICEERDE BEDRIJVEN

Er wordt een lijst bijgehouden met alle door [SCI Netherlands B.V.](#) gecertificeerde bedrijven. Dit wordt gepubliceerd en op verzoek beschikbaar gesteld aan zowel gecertificeerde als niet-gecertificeerde bedrijven en derden.

22 – BEZOEKEN ACCREDITATIE INSTANTIE

In overeenstemming met de ISO/IEC 17000 moeten klanten van [SCI Netherlands B.V.](#), waar de accreditatie instantie daartoe de noodzaak aanwijst, de aanwezigheid accepteren van functionarissen van de accreditatie instantie bij de uitvoering van de audit om de activiteiten en uitvoering door het personeel van [SCI Netherlands B.V.](#) te beoordelen. De aanwezigheid door functionarissen van de accreditatie instantie heeft op geen enkele wijze invloed op het certificatieproces van de Lead auditor van [SCI Netherlands B.V.](#) Deze vereiste om toegang toe te staan, moet worden toegepast op alle nieuwe en bestaande klanten.

23 – AANSPRAKELIJKHEID

Auditoren van [SCI Netherlands B.V.](#) voeren een conformiteitsbeoordeling uit volgens een internationale/nationale norm, die met betrekking tot de toegewezen tijd alleen kan worden beschouwd als een momentopname van de activiteiten van de auditee en niet als een volledige evaluatie. Op geen enkel punt beweert [SCI Netherlands B.V.](#) een regelgevende autoriteit te zijn of een deskundig adviseur binnen de gecontroleerde gebieden en kan alleen opereren binnen de algemene kennis van het betreffende vakgebied, zoals gedefinieerd in de scope van activiteiten. [SCI Netherlands B.V.](#) onthoudt zich van elke verantwoordelijkheid of aansprakelijkheid jegens de auditee voor alle gevolgen of acties die voortvloeien uit niet-naleving door wetgevende of regelgevende instanties namens de auditee, met inbegrip van acties die na de audit zijn genomen en die resulteren in juridische of financiële tekortkomingen van de auditee.

[SCI Netherlands B.V.](#) behoudt zich het recht voor om deze algemene voorwaarden op elk moment te wijzigen. Alleen bedrijven die een certificeringsovereenkomsten met [SCI Netherlands B.V.](#) zijn aangegaan, worden van deze wijzigingen op de hoogte gebracht. De laatste versie van de algemene voorwaarden is gepubliceerd op de website.