

## Kiwas generelle bestemmelser for sertifisering

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

### 1. Definisjoner

- 1.1. Kiwa: Kiwa N.V. eller det direkte eller indirekte datterselskapet til Kiwa N.V. som har inngått en avtale med kunden som kontraktspart.
- 1.2. Oppdragsgiver / kunde: den part som har inngått avtale med Kiwa.
- 1.3. Avtale: enhver sertifiseringsavtale som inngås for utførelsen av sertifiseringstjenester av Kiwa for kunden, eventuelle endringer i en slik avtale og alle juridiske eller andre handlinger som forberedelse til og/eller for utførelsen av denne avtalen.
- 1.4. Gjenstand for revisjon: ethvert bestemt materiale, produkt, installasjon, prosess, system eller person som Revisjonen brukes på.
- 1.5. Revisjon: verifiseringen av at spesifiserte krav knyttet til et produkt, prosess, styringssystem, person eller organ er oppfylt. Fagområdet Revisjon omfatter aktiviteter som testing, inspeksjon, eksamen og sertifisering.
- 1.6. Revisjonsresultat: produktet av enhver Revisjon (f.eks. en rapport og/eller et sertifikat) som kan inneholde funn av avvik.
- 1.7. Standard for revisjon: reglene, prosedyrene og styringen av Revisjon knyttet til spesifiserte objekter for Revisjon, som de samme spesifiserte kravene, spesifikke regler og prosedyrer gjelder for som bestemt av Eier av standarden.
- 1.8. Eier av standarden: den juridiske enheten som eier og driver en Standard for revisjon.
- 1.9. Spesifisert krav: de oppgitte behovene eller forventningene. Spesifiserte krav kan fremgå av normerende dokumenter som forskrifter, standarder og tekniske spesifikasjoner.
- 1.10. Assessor / revisor: person som utfører Revisjoner.
- 1.11. Observatør: person som ledsager assessor / revisor, men som ikke forstyrrer eller er uenig i revisjonen, f.eks. veiledere fra Kiwa eller representanter for akkrediteringsorganet, rapporterende myndighet, reguleringsmyndigheten eller eieren av standarden.

### 2. Virkeområde

- 2.1. Kiwas generelle bestemmelser for sertifisering gjelder for alle avtaler, med mindre annet er uttrykkelig skriftlig avtalt.
- 2.2. Dersom det er uoverensstemmelser mellom Kiwas generelle bestemmelser for sertifisering og Standard for revisjonen, gjelder sistnevnte.
- 2.3. Ved utførelse av Revisjoner under lisens fra en Eier av standarden, er Kiwa bundet av kravene som stilles av eieren av standarden. Hvis det er uoverensstemmelser mellom Kiwas generelle bestemmelser for sertifisering og kravene som er stilt av systemeieren, gjelder sistnevnte.
- 2.4. Ved utførelse av Revisjoner i henhold til lovgivningen er Kiwa bundet av gjeldende lovgivning. Hvis det er uoverensstemmelser mellom Kiwas generelle bestemmelser for sertifisering og gjeldende lovgivning, gjelder sistnevnte.
- 2.5. Ved utførelse av Revisjoner under akkreditering eller melding er Kiwa bundet av kravene som stilles av akkrediteringsorganet eller meldemyndigheten. Dersom det er uoverensstemmelser mellom Kiwas generelle bestemmelser for sertifisering og kravene som stilles av akkrediteringsorganet eller meldemyndigheten, gjelder sistnevnte.
- 2.6. Hvis en kompetent domstol finner at en bestemmelse i Kiwas generelle bestemmelser for sertifisering ikke er anvendelig eller bryter med offentlig orden eller loven, skal kun denne bestemmelsen sees bort fra, mens de generelle bestemmelsene for øvrig beholder sin fulle gyldighet på ande områder. En bestemmelse som nærmest tilnærmer seg partenes intensjoner, vil erstatte en eventuell ugyldig bestemmelse.

### 3. Utførelse av Revisjonen

- 3.1. Kunden skal gi Kiwa tillatelse til å utføre Revisjonene i samsvar med avtalen og samarbeide med Kiwa som forespurt.

- 3.2. Kiwa har rett til å få hele eller deler av revisjonen utført av en trainee assessor som overvåkes av en kvalifisert assessor.
- 3.3. Hvis det er aktuelt, skal kunden imøtekomme observatørens tilstedeværelse under utførelsen av revisjoner.
- 3.4. Kiwa kan utkontraktere hele eller deler av revisjonene, med kundens samtykke, til tredjeparter som oppfyller kravene i standard for revisjonen, med mindre dette er tillatt i henhold til Standard for revisjonen eller andre gjeldende krav.
- 3.5. Ved sertifisering kan Kiwa godta tidligere utarbeidede tredjepartsrapporter som egne funn, forutsatt at analysen ble gjennomført:
  - a. på samme gjenstand for revisjon som kunden har søkt om;
  - b. i henhold til samme eller en sammenlignbar revisjonsmetode som er angitt i Standard for revisjonen,
  - c. av et organ som oppfyller kravene i gjeldende akkrediteringsstandard.
- 3.6. Kiwa skal utføre tester, kalibreringer og inspeksjoner i samsvar med metodene foreslått av kunden og som definert i spesifiserte krav. Der disse ikke er definert, skal Kiwa velge de mest hensiktsmessige metodene eller utvikle spesifikke krav med kundens samtykke.
- 3.7. Kunden skal betale alle kostnader som er involvert i å få tilstrekkelige prøver til teststedet i tide og alle kostnader involvert i å ødelegge prøver eller returnere dem til kunden.
- 3.8. Kiwa skal tillate kunden å observere utførelsen av tester eller kalibreringer, forutsatt at konfidensialitet er sikret for andre kunder. Eventuelle tilleggskostnader vil bli belastet kunden.
- 3.9. Klienten skal gi Kiwa informasjon om innkommende klager og skal legge forholdene til rette for at Kiwa kan undersøke disse

#### 4. Førstegangs sertifisering

- 4.1. Kiwa kan nekte sertifisering når Kiwa i utførelsen av revisjonen konkluderer med at et positivt revisjonsresultat ikke med rimelighet kan forutses. I så fall sies den gjeldende avtalen opp, med mindre Kiwa og kunden blir enige om noe annet

#### 5. Opprettholde sertifisering

- 5.1. Ved sertifisering av styringssystem eller produktsertifisering har Kiwa rett til å pålegge en ekstra revisjon, hvis kostnader vil bli fakturert kunden, med det formål å:
  - a. verifisere kundens første eller fortsatte implementering av korrigerende tiltak for å rette opp ett eller flere avvik;
  - b. verifisere kundens fjerning av faktorene som førte til suspensjon av et sertifikat
  - c. validere endringer i kundens organisasjon eller prosesser;
  - d. verifisere klager om kunden fra tredjeparter;
  - e. validere endringer i kravene i Standard for revisjonen;
  - f. verifisere kundens korrekte bruk av sertifikater, sertifiseringsmerker, logoer og piktogrammer.
- 5.2. Kunden skal umiddelbart informere Kiwa om eventuelle forhold som kan påvirke gjenstanden for Revisjon for å fortsette å oppfylle kravene i standard for revisjonen, inkludert, men ikke begrenset til:
  - a. endringer knyttet til juridisk, kommersiell eller organisatorisk status eller eierskap;
  - b. endringer knyttet til organisasjon og ledelse (f.eks. nøkkel- ledelses-, beslutnings- eller teknisk personale);
  - c. endringer knyttet til kontaktadressen og nettstedene;
  - d. endringer knyttet til omfanget av operasjoner under sertifikatet;
  - e. planlagte endringer i gjenstanden for revisjon;
  - f. endringer som kan ha betydning for varigheten av revisjonen.
- 5.3. Kunden skal føre oversikt over alle klager og de resulterende korrigerende tiltakene knyttet til gjenstanden for Revisjon.
- 5.4. Kunden har ikke lov til å outsource sine aktiviteter innenfor rammen av sertifiseringen, med mindre annet er angitt i Standard for revisjonen eller avtalt mellom Kiwa og kunden.

#### Avvik

- 5.5. Dersom det oppdages avvik, skal kunden utarbeide en handlingsplan for å iverksette egnede korrigerende tiltak innen den perioden som er angitt av Kiwa. Kiwa må godkjenne denne planen.

- 5.6. Dersom det foreligger avvik, eller oppdragsgiver ikke har vært i stand til å iverksette tilstrekkelige tiltak for å rette avvikene, kan Kiwa vurdere ett eller flere av følgende tiltak avhengig av hvor mye avviket haster, og/eller hvor viktig avviket er:
  - a. en skriftlig advarsel;
  - b. en ekstra revisjon;
  - c. en økning i eller strengere internkontrollkrav til kunden;
  - d. en midlertidig økning i hyppigheten av revisjoner;
  - e. en umiddelbar suspensjon av sertifikatet i et bestemt tidsrom;
  - f. en umiddelbar tilbaketrekking av sertifikatet eller reduksjon i sertifikatets omfang;
  - g. publisere de tiltak som er angitt under e) eller f) i de medier som Kiwa anser egnet for dette formålet.
- 5.7. Hvis kunden ikke er enig i et avvik som Kiwa har identifisert, kan kunden sende inn en klage i henhold til gjeldende prosedyre for løsning av klager (se artikkel 10.1).
- 5.8. Hvis Kiwa og kunden ikke blir enige om korrekt identifisering av et avvik og kunden ikke er villig til å iverksette korrigerende tiltak, har Kiwa rett til å suspendere, trekke tilbake sertifikatet eller redusere omfanget av sertifikatet. Kunden kan klage på denne avgjørelsen (se punkt 10.2 til 10.5).

## 6. Suspendere eller trekke tilbake sertifisering og redusere omfanget av sertifisering

- 6.1. Kiwa har rett til å suspendere hele eller deler av sertifiseringen eller trekke tilbake sertifiseringen, eller redusere omfanget av sertifiseringen dersom:
  - a. Kiwa pålegger dette tiltaket i samsvar med artikkel 5.6.e og 5.6.f;
  - b. Kunden har unnlatt å oppfylle sine økonomiske forpliktelser overfor Kiwa;
  - c. Kunden legger ikke til rette for at Kiwa kan utføre revisjonsaktiviteter i samsvar med avtalen eller ikke samarbeider med Kiwa som forespurt.
  - d. Kunden respekterer ikke andre vilkår som følger av avtalen;
  - e. Kundens produksjon er utilstrekkelig for utførelsen av en revisjon i henhold til kravene i standard for revisjonen;
  - f. Kunden ikke overholder endrede krav til standard for revisjonen (se artikkel 7.4) før utløpsdatoen for kravene i standarden;
- 6.2. Kiwa kan suspendere hele eller deler av sertifikatet dersom det er behov for en ytterligere revisjon (se artikkel 5.1). Dette gjelder bare så lenge den ekstra revisjonen varer.
- 6.3. Kiwa har rett til å trekke tilbake sertifiseringen eller redusere omfanget av sertifiseringen dersom kundens sertifikat er (delvis) suspendert og sluttdatoen for suspensjonen er utløpt uten at årsaken til suspensjonen er utbedret.
- 6.4. Hvis sertifiseringen av styringssystemer med flere lokaliteter suspenderes, trekkes tilbake eller omfanget av sertifiseringen reduseres, vil Kiwa alltid suspendere, trekke tilbake sertifiseringen eller redusere omfanget av sertifiseringen i sin helhet, inkludert alle sertifiserte lokaliteter.
- 6.5. Under suspensjonsperioden for sertifisering forblir avtalen i kraft og eventuelle forpliktelser i henhold til avtalen forblir gyldige.
- 6.6. Fra datoen for tilbaketrekking av sertifiseringen opphører den gjeldende avtalen, med mindre Kiwa og kunden blir enige om noe annet.
- 6.7. Kiwa eller eieren av standarden forbeholder seg retten til å publisere en liste over alle suspenderte og tilbaketrukne sertifikater.
- 6.8. Suspendering eller tilbaketrekking av sertifisering og reduksjon av omfanget av sertifisering påvirker ikke kundens økonomiske forpliktelser overfor Kiwa.

## 7. Endringer i krav til Standard for revisjon

- 7.1. Kiwa eller eieren av standarden skal informere kunden om eventuelle faktiske eller forventede endringer i kravene i standard for revisjonen og overgangsplanen, herunder overgangsperioden, og om det innebærer en supplerende Revisjon.
- 7.2. Kunden skal gjennomføre eventuelle endringer i kravene i standard for revisjonen.
- 7.3. Hvis kunden ikke godtar endringene og/eller overgangsplanen, kan kunden sende inn en klage i henhold til gjeldende prosedyre for løsning av klager (se artikkel 10.1).
- 7.4. Hvis kunden ikke godtar endringene, eller hvis resultatet av den supplerende revisjonen er negativt, vil sertifikatet bli trukket tilbake etter utløpet av overgangsperioden. Kunden kan klage på denne avgjørelsen (se punkt 10.2 til 10.5).

## 8. Bruk av sertifikater, sertifiseringsmerker, logoer og piktogrammer

- 8.1. Under revisjonen for tildeling eller utvidelse av sertifiseringens omfang kan kunden ikke henvise til at sertifisering er under behandling, med mindre annet er avtalt mellom Kiwa og kunden.
- 8.2. Så snart sertifikatet er utstedt, kan kunden vise til sertifisering og bruke gjeldende sertifikater, sertifiseringsmerker, logoer eller piktogrammer i sin interne og eksterne kommunikasjon i samsvar med vilkårene og betingelsene i sertifikatet, standard for revisjonen og/eller instruksjoner fra Kiwa eller en tredjepart som eier logoen/piktogrammet.
- 8.3. Kunden kan ikke bruke logoer utenfor rammen av sertifikatet og/eller standard for revisjonen som sier at kunden er sertifisert av Kiwa.
- 8.4. Hvis sertifikatet suspenderes, trekkes tilbake eller omfanget av sertifikatet reduseres, må kunden slutte å bruke gjeldende sertifikater, sertifiseringsmerker, logoer eller piktogrammer for intern og ekstern kommunikasjon. Ved produktsertifisering kan produkter som allerede er tilvirket, eller som er produsert på det tidspunkt sertifikatet suspenderes, trekkes tilbake eller sertifikatets omfang reduseres, ikke lenger markedsføres ved bruk av sertifiseringsmerket. Enhver annen måte å håndtere salg av produkter som allerede er produsert, krever Kiwas uttrykkelige skriftlige samtykke, som Kiwa kan gi etter eget skjønn.
- 8.5. Ved produktsertifisering har kunden ikke lov til å levere sertifiserte produkter under forskjellige varenavn, med mindre dette er avtalt mellom Kiwa og kunden, og produktene deretter leveres under Kiwas angitte vilkår.
- 8.6. Kunden har ikke lov til å komme med eller tillate noen villedende uttalelse om sertifisering, for eksempel:
  - a. å antyde at sertifiseringen gjelder personer, styringssystemer, produkter, prosesser, tjenester og nettsteder som ikke omfattes av sertifiseringen;
  - b. å henvise til sertifikatet eller bruke sertifiseringsmerket, logoen eller piktogrammet på reklamedokumenter, tilbud, nettsteder osv. som ikke vedrører Revisjonsobjektet, for eksempel når det henvises til sertifiseringsmerket, logoen og piktogrammet hvis andre usertifiserte objekter også er nevnt;
  - c. å bruke sertifiseringsmerket eller erklæringen på et produkt, produktemballasje eller på annen måte som kan tolkes som å betegne produkt-, prosess- eller tjenestesamsvar når kunden bare har styringssystem eller personsertifisering;
  - d. å antyde at Kiwa er enig i kundens kvalitetsundersøkelser, laboratorietester, kalibrerings- eller inspeksjonsrapporter og/eller sertifikater;
  - e. å oppgi andre verdier for det sertifiserte produktet på reklamedokumenter, tilbud, nettsteder enn de som er angitt på sertifikatet.
- 8.7. Når det gjelder bruken av sertifikatet, skal Kunden:
  - a. alltid gi en fullstendig kopi av hele sertifikatet når du gir en kopi;
  - b. gi en kopi av sertifikatet til sine kunder på forespørsel;
  - c. Referer bare til den nyeste versjonen av et sertifikat.
- 8.8. Kunden kan verken knytte virksomheten sin til Kiwa eller bruke Kiwa-logoen med mindre Kiwa har gitt uttrykkelig skriftlig samtykke og virksomheten er tilknyttet og/eller Kiwa-logoen brukes under Kiwas angitte vilkår.
- 8.9. Kunden skal være pålagt å kompensere Kiwa for eventuelle tap, skader og utgifter som oppstår som følge av brudd på bestemmelsene i artikkel 8.1 til 8.8.
- 8.10. Artiklene 8.1 til 8.9 forblir i kraft etter tilbaketrekking av gjeldende sertifikat og/eller oppsigelse av gjeldende avtale.

## 9. Konfidensialitet

- 9.1. Hvis Kiwa er pålagt ved lov eller kontraktsmessige forpliktelser å frigi konfidensiell informasjon, må kunden varsles om informasjonen som er gitt, med mindre det er forbudt ved lov å informere kunden.
- 9.2. Kiwa skal ikke opplyse tredjeparter om eksistensen eller håndteringen av en søknad, med mindre kunden samtykker skriftlig.
- 9.3. Observatøren som ønsker å observere at Kiwa utfører revisjoner hos kunden, skal overholde konfidensialitet.
- 9.4. Kiwa kan rapportere revisjonsresultater anonymt til enhver interessert tredjepart.
- 9.5. Kiwa kan føre register over alle utstedte sertifikater og sertifikater under lisens, og kan gi registeret til lisensgiver.
- 9.6. Kiwa kan på forespørsel gi alle informasjon om gyldigheten av sertifikater.
- 9.7. Denne konfidensialiteten påvirker ikke Kiwas myndighet til å offentliggjøre tilbaketrekking eller suspensjon (artikkel 6.7) av sertifikatet.

## 10. Klager og klage

### Klager

10.1. Klager fra Kunden vil bli behandlet i henhold til gjeldende prosedyre for løsning av klager.

### Anke

10.2. Kunden har rett til å anke en avgjørelse fra Kiwa (inkludert suspensjon, avvising, tilbaketrekking av sertifisering eller reduksjon av sertifiseringens omfang) i samsvar med gjeldende ankeprosedyre.

10.3. Å anke dersom et sertifikat suspenderes, vil verken forsinke avviksbehandlingen eller forlenge fristen for å rette avvik.

10.4. Kiwa refunderer ikke eventuelle kostnader som kunden pådrar seg i forbindelse med ankeprosessen.

## 11. Oppsigelse av avtalen

11.1. Kunden kan si opp avtalen, helt eller delvis, med tilbørlig overholdelse av en minimumsperiode på tre kalendermåneder, med mindre annet er avtalt mellom Kiwa og kunden.

11.2. Når avtalen sies opp, vil alle sertifikater utstedt av Kiwa i henhold til avtalen trekkes tilbake umiddelbart, med mindre annet er avtalt mellom Kiwa og kunden.

## 12. Endringsklausul

12.1. Kiwa har rett til å endre Kiwa-regelverket for sertifisering (i avtaleperioden). Kiwa skal informere kunden om eventuelle endringer i denne forstandarden. Hvis Kunden ikke godtar disse endringene, kan Kunden si opp Avtalen på datoen da endringene trer i kraft.

## 13. Ikrafttredelse

13.1. Kiwas generelle bestemmelser for sertifisering trer i kraft 15.10.2017.

## Dokumenthistorikk

Daddel	Modifikasjon
2017-10-15	2. versjon, ingen tekstlige endringer i forhold til første versjon trer i kraft Dokumenthistorikktabell lagt til
2017-08-03	Første versjon