

ISO 9001 ja 14001 sertifiointit

Sertifiointiprosessi alkaa asiakkaan täyttämästä ja lähettämästä sertifiointin hakemuskavakkeesta. Saatuaan hakemuskavakkeen DEKRA arvioi vaadittavan auditointiajan sekä nimeää pääauditoinjan hoitamaan auditoinnin.

SERTIFIOINTIPÄÄTÖS

Asianmukaisesti suoritettujen sertifiointiauditoinnin, uudelleensertifiointiauditoinnin tai seuranta-auditoinnin jälkeen DEKRA päättää sertifiointin myöntämisestä, jatkamisesta, uusimisesta tai laajentamisesta. DEKRA tekee oman harkintansa mukaan sertifiointipäätöksen sovellettavien normien ja sääntöjen asettamissa rajoissa ja auditoinnin aikana käyttöönsä saamien tietojen ja asiakirjojen perusteella.

Jos sertifiointipäätös on myönteinen, asiakas saa sertifiointin ja mahdollisesti myös DEKRA-sinetin (jos siitä on erikseen sovittu) tarkkojen ehtojen mukaisesti tai tiedon sertifiointin voimassaoloajan jatkamisesta.

Jos sertifiointipäätös on kielteinen, asiakas ei saa sertifiointia, koska kaikki myönnettävälle sertifiointille asetetut ehdot eivät täyty. Asiakkaalle tiedotetaan päätöksestä. Tässä tapauksessa osapuolilla on oikeus irtisanoa sopimus hyvästä syystä. Korvaukset ja muut vaateet säilyvät ennallaan. DEKRALLA on lisäksi oikeus keskeyttää tai peruuttaa jo myönnetyn sertifiointin tai DEKRA-sinetin voimassaolo §:ssä 4 esitettyjen ehtojen mukaisesti.

Sertifiointin myöntämiseen voi liittyä tiettyjä ehtoja. Esimerkiksi asiakasta voidaan vaatia poistamaan oma-aloitteisesti puutteet, jotka on havaittu auditoinnissa, ja vahvistamaan niiden poisto kirjallisesti. Ehtona voi myös olla lisätarkastus, kuten lisäauditointi tai asiakirjojen tarkastus.

SERTIFIKAATIN MYÖNTÄMINEN

Myönteisen sertifiointipäätöksen jälkeen DEKRA lähettää asiakkaalle suunnitellut sertifiointit hyväksyntää varten. Suunniteltu sertifiointi laaditaan asiakkaan auditoinnin aikana vahvistamien tietojen perusteella. Asiakas vahvistaa vain asiakasta koskevat tiedot. Suunniteltua sertifiointia (mallia) ei saa muuttaa.

DEKRA myöntää sertifiointin vasta sen jälkeen, kun DEKRA on saanut Asiakkaalta kirjallisen vahvistuksen suunnitellun sertifiointin tietojen paikkansa pitävyydestä. Tietojen paikkansa pitävyys voidaan vahvistaa kirjallisesti lähettämällä vahvistus faksilla tai sähköpostissa.

Jos Asiakas ei vahvista suunnitellun sertifiointin tietojen paikkansa pitävyyttä kahden viikon kuluessa sertifiointin lähettämispäivämäärästä, DEKRALLA on oikeus myöntää sertifiointi suunnitellun sertifiointin sisältämien tietojen mukaisesti.

SERTIFIKAATTIEN, DEKRA-SINETTIEN JA ASIAKIRJOJEN MYÖNTÄMINEN JA KÄYTTÖ

Sertifiointin ja sinetin omistusoikeus ja erityisesti tavaramerkkien ja tekijänoikeuksien omistusoikeus pysyy DEKRALLA. DEKRA myöntää asiakkaalle sertifiointin myöntämisen yhteydessä tai sopimusehdon mukaisesti sinetin käyttöoikeuden, joka ei ole yksinomainen.

Jos ja siinä määrin kuin sopimus käsittää monen toimipaikan sertifiointimenettelyä, päätoimipaikalle myönnetään oikeus antaa alitoimipaikoille sinetin käyttöoikeus, jos ja siinä määrin kuin alitoimipaikka sitoutuu noudattamaan sopimusta aivan kuin olisi suoraan DEKRAN asiakas.

Sinettiä tai DEKRAN nimeä ei saa käyttää muodossa, joka voi vahingoittaa DEKRAN mainetta tai jota voidaan pitää harhaanjohtavana. Asiakas saa käyttää sinettiä vain voimassa olevien lakien mukaisesti noudattamalla erityisesti epäreilun kilpailun vastaisia lakeja. Sinettiä saa käyttää vain muodossa, jossa se on myönnetty ja luovutettu. Muutokset ovat kiellettyjä, erityisesti muotoilun, värin tai tekstin muutokset. Asiakkaalla ei ole oikeutta käyttää vain joitakin sinetin osia, vaan sinettiä on käytettävä aina kokonaisuutena.

Jos asiakas saa sinetin sähköisessä muodossa, asiakas voi muuttaa käyttökohteen kokoa; käyttökohteeseen voidaan pienentää käyttämällä minimissään Arial 4 -fonttikokoa. Jos kokoa muutetaan, tekstin on oltava käyttökohteessa täysin luettavissa eikä tekstin ja symbolin välistä suhdetta saa muuttaa.

Asiakkaan on varmistettava, että sinetti viittaa testin aiheeseen esittämällä käyttökohteeseen, että keskiverto kuluttaja ymmärtää sen merkiksi testatuista, arvioituista ja/tai sertifioiduista toiminnoista, prosesseista, järjestelmistä tai pätevyyksistä. Sinettiä voidaan käyttää vain niiden toimintojen, prosessien, järjestelmien tai pätevyyksien yhteydessä, joita varten sinetti on myönnetty, ja vain sen osoittamiseksi, että mainitut toiminnot, järjestelmät tai pätevyudet täyttävät vaatimukset, joiden mukaisesti ne on testattu, arvioitu ja/tai sertifioitu. Asiakas ei saa käyttää sinettiä tuotteen mainostamiseen eikä antaa vaikutelmaa, että DEKRA suoritti tuotetestin. Sinettiä ei saa käyttää testikohteiden yhteydessä, jos niitä on muutettu testin jälkeen.

DEKRA ei vastaa sinetin luvattomasta käytöstä.

Sinettiä saa käyttää vain sertifikaatissa määritettynä voimassaoloaikana niin pitkään kuin sertifikaatin voimassaoloa ei keskeytetä. Jos sertifikaatin voimassaoloaika päättyy ennen uudelleensertifiointia, sinettiä ei voida käyttää ennen uuden sertifikaatin myöntämistä.

DEKRAlla on oikeus rajata tai supistaa sertifikaatin alaa tai keskeyttää tai peruuttaa sertifikaatin voimassaolo tai irtisanoa sertifikaatti, milloin tahansa, jos

- sertifikaatin myöntämisen ehdot eivät täyty (enää), esimerkiksi sertifiointiprosessin aikana annettujen virheellisten tai paikkansa pitämättömien tietojen perusteella;
- sinettiä käytetään käyttöehtojen vastaisesti;
- seuranta-auditointia tai muuta auditointia ei suoriteta kokonaan tai määräajassa;
- seuranta-auditoinnin tulosten perusteella sertifiointivaatimukset eivät enää täyty;
- sertifikaatin peruuttamiselle on muita perusteita DEKRAn ja Asiakkaan välisen sopimuksen perusteella.

Sertifikaatin peruuttamisen tai voimassaoloajan päättymisen jälkeen asiakkaan on lopetettava sinetin ja sertifikaatin kaikenlainen käyttö ja erityisesti poistettava mainokset, joissa viitataan sinettiin tai sertifikaattiin käyttökohteen perustalla olevaan DEKRAn palveluun, ja palautettava kaikki DEKRAn vaatimat sertifiointiasiakirjat. Alkuperäiset sertifikaatit ja kaikki kopiot on lähetettävä DEKRAlle.

DEKRA ei vastaa vahingoista, joita sertifikaatin oikeutetusta peruuttamisesta aiheutuu asiakkaalle.

Sertifikaatin myöntämisen yhteydessä Asiakas voi saada ohjeita. Ne voivat koskea erityisesti ristiriitojen poistamista asiakkaan omalla kustannuksella sovitun ajan kuluessa ja/tai yhdenmukaisuutta havaintojen kanssa. Asiakas vahvistaa kirjallisesti ristiriitojen poistamisen ja/tai yhdenmukaisuuden havaintojen kanssa. Ohje voi koskea myös toisen tarkastuksen tekemistä, kuten lisäauditointia tai asiakirjojen tarkastusta.

SERTIFIKAATIN VOIMASSAOLON KESKEYTTÄMINEN JA PERUUTTAMINEN

Asiakkaan ja DEKRAn välisissä riitatilanteissa, joiden aiheena voi olla sertifikaatin myöntäminen, kieltäminen tai peruuttaminen, Asiakkaalla on oikeus pyytää asian ratkaisemista DEKRAlta tai ryhtyä tarvittaessa oikeustoimiin. DEKRAlla on oikeus sertifikaatin peruuttamisen jälkeen ryhtymään oikeustoimiin Suomen lakien mukaisesti, jos Asiakas yhteydenotoista huolimatta kieltäytyy palauttamasta sertifikaattia tai käyttää sitä jossain muodossa sertifikaatin peruuttamispäätöksen jälkeen.

Sertifikaatin voimassaolon keskeyttämiseen ja peruuttamiseen sovelletaan voimassa olevan ISO/IEC 17021 -standardin vaatimuksia.

TIETOPYYNNÖT, VALITUKSET JA MUUTOSHAKEMUKSET

Asiakas on velvollinen toimittamaan DEKRAn pyynnöstä kaikkia valituksia ja korjaustoimia koskevat tiedot laatujärjestelmiä koskevien standardien vaatimusten tai muiden normatiivisten asiakirjojen vaatimusten mukaisesti.

Asiakas voi tehdä tietopyynnön ja muutoshakemukset sähköpostilla osoitteeseen asiakaspalaute@dekra.fi. Asiakas voi tehdä valituksen sähköpostilla osoitteeseen oikaisupyynnto@dekra.fi. Valitukset käsittelevät sertifiointista riippumaton DEKRAn toimitusjohtajan nimeämät henkilöt.