

TÜV NORD Nederland – Reglement voor productcertificatie

1 Inleiding

Dit document heeft als doel om alle organisaties die hun product(en) willen laten certificeren, of reeds gecertificeerd zijn door TÜV NORD Nederland B.V. (hierna “TÜV NORD Nederland”), te informeren over de werkwijze en de daarop van toepassing zijnde wederzijdse afspraken.

Dit reglement is van toepassing op alle activiteiten die TÜV NORD Nederland uitvoert in het kader van certificatie van producten. TÜV NORD Nederland is geaccrediteerd voor het beoordelen van producten (ISO/IEC 17065), managementsystemen (ISO/IEC 17021) door de Raad voor Accreditatie. TÜV NORD Nederland heeft bovendien het vertrouwen vanuit de Nederlandse overheid en Europese Unie door verschillende *aanwijzingen* voor beoordeling op basis van nationale en Europese wetgeving.

Hoofdstuk 5 bevat de belangrijkste termen en definities. Iedere eerste keer dat één van de hierin genoemde termen wordt gebruikt in de hoofdstukken 1 tot en met 4, is deze *cursief* weergegeven.

1.1 Status van dit reglement

Tussen TÜV NORD Nederland en de (te certificeren) *klant / certificaathouder* is een certificatie-overeenkomst gesloten. Vanuit deze certificatie-overeenkomst wordt verwezen naar dit certificatiereglement. Dit certificatiereglement maakt hiermee in zijn geheel onderdeel uit van de certificatie-overeenkomst tussen beide partijen. Beide partijen zijn derhalve verantwoordelijk voor het naleven van de eisen uit dit reglement.

In het kader van haar *accreditaties* en *aanwijzingen* moet TÜV NORD Nederland zich houden aan meerdere richtlijnen. TÜV NORD Nederland is verantwoordelijk voor het voldoen aan deze richtlijnen. Deze richtlijnen zijn niet rechtstreeks van toepassing op de klanten van TÜV NORD Nederland, maar kunnen via de certificatie-overeenkomst, het *certificatieschema* en/of dit certificatiereglement worden doorvertaald naar eisen voor de te certificeren organisatie.

2 Gebruik van het Conformiteitsmerk

Na positieve afronding van het certificatieproces door TÜV NORD Nederland, wordt de mogelijkheid geboden om het TÜV NORD Nederland *conformiteitsmerk* te gebruiken.

TÜV NORD Nederland geeft door middel van ondertekening van de certificatie-overeenkomst de certificaathouder het recht om ná certificatie en uitsluitend zolang het certificaat geldig is, het conformiteitsmerk van TÜV NORD Nederland en eventueel andere beeldmerken toe te passen. Tijdens alle audits/inspecties, volgend op de initiële inspectie, wordt de juiste toepassing van het conformiteitsmerk en van eventuele andere beeldmerken geverifieerd.

2.1 The TÜV NORD Nederland conformiteitsmerk

De certificaathouder mag het conformiteitsmerk van TÜV NORD Nederland gebruiken conform de bepalingen van de Algemene Voorwaarden van TÜV NORD Nederland B.V.

Aanvullend gelden de volgende voorwaarden:

- Kleurstelling: Het conformiteitsmerk is standaard in kleur vervaardigd, maar mag daarnaast ook in het zwart (PMS proces black), wit (altijd afhankelijk van te bedrukken ondergrond) en zilver (PMS 877) door organisaties op drukwerk gebruikt worden. Het certificatiemerk mag niet kleiner dan 2,4 x 2,4 cm op drukwerk afgedrukt worden (dit om de leesbaarheid te behouden).
- Het conformiteitsmerk van TÜV NORD Nederland mag alleen in ongewijzigde vorm gebruikt worden. Veranderingen in het conformiteitsmerk en/of in het bijschrift zijn niet toegestaan.
- Het conformiteitsmerk van TÜV NORD Nederland (voor producten) mag niet in enige vorm gebruikt worden waarbij het als proces- of systeemcertificatie geïnterpreteerd zou kunnen worden. Voorbeelden hiervan zijn: het aanbrengen van het conformiteitsmerk op een website, kalibratiecertificaat, inspectierapport, laboratorium uitslag, visitekaartjes en andere documenten die kunnen suggereren dat iets anders dan het product gecertificeerd is.
- Het conformiteitsmerk mag niet in enige vorm gebruikt worden waarbij het geïnterpreteerd kan worden als van toepassing op niet gecertificeerde (onderdelen van) bedrijven, vestigingen, producten of processen.

Ingeval de gebruiker onzeker is over de juistheid van het gebruik, dient contact met TÜV NORD Nederland te worden opgenomen voor nadere instructies.



Voorbeeld van TÜV NORD Nederland conformiteitsmerk

2.2 Gebruik van andere beeldmerken

De certificaathouder heeft zich bij gebruik van beeldmerken van *schemabeheerders* te houden aan de betreffende reglementen en regels van de schemabeheerders.

Voor schema's zonder eigen reglement of regels is het gebruik van het beeldmerk niet toegestaan, anders dan bij het tonen van het certificaat.

Het gebruik van het beeldmerk van de Raad voor Accreditatie (RvA) is niet toegestaan, anders dan bij het tonen van het certificaat.

Het is de certificaathouder tevens niet toegestaan gebruik te maken van het (commerciële) bedrijfslogo van TÜV NORD Nederland.

2.3 Schorsen of intrekken van het recht op gebruik

TÜV NORD Nederland zal het recht op gebruik van het conformiteitsmerk schorsen of intrekken wanneer:

- De certificaathouder TÜV NORD Nederland niet onverwijld op de hoogte stelt van modificaties of andere ontwikkelingen met betrekking tot het gecertificeerde product;
- De regels met betrekking tot gebruik van het conformiteitsmerk, ongeacht in welke omvang, niet worden nageleefd; of

- Er conflicten ontstaan, van welke aard dan ook, met betrekking tot het gebruik van het TÜV NORD Nederland conformiteitsmerk in verband met mededingings- of industriële eigendoms wetten.

2.4 Beëindiging van de overeenkomst

Bij beëindiging van de overeenkomst of bij schorsing, intrekking of beëindiging van de certificering verliest de certificaathouder het recht om het TÜV NORD Nederland conformiteitsmerk aan het beoordeelde product te verbinden of anderszins voor reclamedoeleinden te gebruiken. Voor elke overtreding verbeurt de certificaathouder een contractuele boete van € 2.500, waarbij de certificaathouder verplicht is aan te tonen dat er geen schade is opgetreden.

3 Regels voor certificaathouders

3.1 Bewaken conformiteit met het normatieve document

Na ontvangst van het certificaat zorgt de certificaathouder dat de conformiteit met het normatieve document wordt gewaarborgd. Hieronder vallen ook eventueel tussentijds, door TÜV NORD Nederland gecommuniceerde wijzigingen.

TÜV NORD Nederland zal toezicht (surveillance) houden op de voortgezette productie van het (de) gecertificeerde product(en). De certificaathouder treft alle noodzakelijke voorzieningen voor

- de uitvoering van de evaluatie en het toezicht, met inbegrip van voorzieningen voor het onderzoeken van documentatie en verslagen, en toegang tot de relevante apparatuur, locatie(s), ruimte(n), personeel en onderaannemers van de klant;
- onderzoek van klachten;
- de deelname van waarnemers, indien van toepassing.

3.2 Veranderingen in de registratie van de organisatie

De certificaathouder, kan een verandering in de registratie en de certificatie aanvragen. TÜV NORD Nederland beslist of een aanvullende beoordeling moet worden uitgevoerd en of er een nieuwe aanvraag nodig is.

3.3 Communiceren van veranderingen in het product en/of proces

De certificaathouder stelt TÜV NORD Nederland zonder onnodige vertraging op de hoogte van elke significante verandering aan het product of fabricageproces. Deze veranderingen worden doorgegeven via de onderstaande emailadressen of Ekkersrijt 4401, 5692 DL, Son en Breugel (o.v.v. de betreffende afdeling).

Afmelding	Email
Algemeen	info-nl@tuv-nord.com
Attractietoestellen	ARD@tuv-nord.com
Kranen	inspecties@tuv-nord.com
Liften	planningliften@tuv-nord.com
Sport, Speel, Recreatie	SPR@tuv-nord.com
Werkmaterieel	inspecties@tuv-nord.com

TÜV NORD Nederland beslist naar aanleiding van de veranderingen of er een verificatie-audit of nader onderzoek wordt uitgevoerd of dat het auditprogramma moet worden aangepast.

Dit kan extra kosten met zich meebrengen. Deze kosten zijn voor rekening van de certificaathouder.

3.4 Verslaglegging

Een maand voor het einde van het jaar, doet de certificaathouder verslag van zijn gebruik van het conformiteitsmerk, in het bijzonder:

- advertenties;
- brochures van het gehele productportfolio;
- verkooppunten van het productassortiment.

De certificaathouder houdt een register bij van alle klachten die hem bekend zijn geworden met betrekking tot de naleving van certificeringseisen en stelt dit register op verzoek ter beschikking aan de certificeringsinstantie, en

- neemt passende maatregelen met betrekking tot dergelijke klachten en geconstateerde tekortkomingen in producten die van invloed zijn op de naleving van de certificeringseisen;
- documenteert de genomen maatregelen.

3.5 Klachten over een gecertificeerd product

Belanghebbenden kunnen een klacht betreffende het product van de certificaathouder indienen bij TÜV NORD Nederland. TÜV NORD Nederland onderzoekt de aard en oorzaak van de aangevoerde klacht. De certificaathouder wordt hiervan op de hoogte gesteld door middel van een brief.

Als TÜV NORD Nederland de klacht gegrond beschouwt, dan wordt één of meerdere van de volgende acties ondernomen:

- een additioneel onderzoek met betrekking tot de klacht bij de certificaathouder;
- een verificatie-audit op het managementsysteem en/of proces van de certificaathouder;
- het schorsen of intrekken van het certificaat.

De gemaakte kosten worden door de certificaathouder gedragen.

TÜV NORD Nederland neemt geen deel aan overwegingen met betrekking tot de vergoeding van de financiële gevolgen van bewezen gebreken aan geleverde producten, processen, diensten en/of managementsystemen, die door TÜV NORD Nederland zijn gecertificeerd.

4 Schorsen of intrekken van een certificaat

4.1 Inleiding

De Business Unit Manager (or his aangewezen gedelegeerde) heeft de beslissingsbevoegdheid om een certificaat te *schorsen* en *in te trekken*.

Indien voorgeschreven in het certificatieschema of ander normatief document informeert TÜV NORD Nederland ook andere instanties zoals Certificatie-Instellingen, Notified Bodies (geaccrediteerd respectievelijk aangewezen voor het betreffende werkgebied), toezichthouders of de betreffende schemabeheerder ten aanzien van deze negatieve beslissing.

4.2 Schorsen van een certificaat

4.2.1 Redenen voor schorsing

TÜV NORD Nederland kan het certificaat voor een bepaalde periode schorsen. Bijvoorbeeld als:

- de certificaathouder niet in staat is aan te tonen dat er adequate corrigerende maatregelen op afwijkingen van TÜV NORD Nederland zijn genomen;
- de certificatiebeslissers van TÜV NORD Nederland een negatieve beslissing neemt;

- onjuist gebruik van de registratie, van het certificaat en/of het conformiteitsmerk van TÜV NORD Nederland, van het beeldmerk van betreffende schema of van het accreditatie beeldmerk niet wordt herzien naar tevredenheid van TÜV NORD Nederland;
- de certificaathouder haar financiële verplichtingen tegenover TÜV NORD Nederland niet nakomt;
- TÜV NORD Nederland niet in staat is om binnen de gestelde termijn de benodigde controle-activiteiten uit te voeren.

4.2.2 Procedure voor schorsing

TÜV NORD Nederland deelt de schorsing van het certificaat in een aangetekende brief aan de certificaathouder mede. In deze brief worden de voorwaarden vermeld, aan welke de certificaathouder moet voldoen om de schorsing van het certificaat ongedaan te maken.

De periode dat het certificaat wordt geschorst is maximaal zes (6) weken en hangt af van de aangegeven en omschreven redenen, in de brief waarin de schorsing wordt aangekondigd wordt de in de specifieke situatie geldende periode aangegeven.

Zodra binnen de vastgestelde periode aan de condities met betrekking tot de aangegeven redenen is voldaan, zal TÜV NORD Nederland de schorsing van het certificaat ongedaan maken en de certificaathouder dienovereenkomstig informeren

4.2.3 Ongedaan maken van de schorsing

Om een schorsing ongedaan te maken, neemt de certificaathouder zonder onnodig uitstel passende (correctie en/of corrigerende) maatregelen om TÜV NORD Nederland in staat te stellen om de schorsing op te heffen. De certificaathouder benadert TÜV NORD Nederland schriftelijk (op papier of digitaal) met betrekking tot de voorgestelde maatregel(en).

TÜV NORD Nederland verifieert door middel van een audit of inspectie de maatregel(en) op de locatie van de certificaathouder.

4.3 Intrekken van een certificaat

4.3.1 Redenen voor intrekking

De Business Unit Manager is gemachtigd om het certificaat, en het gebruik van het TÜV NORD Nederland conformiteitsmerk, in te trekken in de volgende gevallen:

- de maatregelen, vermeld in de sub paragrafen 4.2.3 en 4.3.2, zijn niet adequaat naar mening van TÜV NORD Nederland;
- het normatieve document en/of de processen zijn gewijzigd en de organisatie kan niet aantoonbaar voldoen aan de nieuwe eisen;
- de certificaathouder stelt TÜV NORD Nederland niet in staat binnen de gestelde termijn de benodigde controle-audits uit te voeren;
- de certificaathouder voor meer dan zes (6) maanden stopt met het leveren van de producten en/of diensten, of processen;
- de certificaathouder haar financiële verplichtingen aan TÜV NORD Nederland niet nakomt;
- op grond van andere redenen, mits deze reden specifiek is opgenomen in dit certificatiereglement of deze redenen formeel zijn overeengekomen tussen TÜV NORD Nederland en de certificaathouder;
- bij klachten zoals omschreven in paragraaf 3.5 in dit reglement.

4.3.2 Procedure voor intrekking

TÜV NORD Nederland deelt de intrekking van het certificaat in een aangetekende brief aan de certificaathouder mede. Hierbij gaat het eerst om een voorlopige intrekking en na één (1) week wordt deze intrekking definitief.

TÜV NORD Nederland kan de kennisgeving van het intrekken van het certificaat publiceren. Indien daarom wordt gevraagd, deelt TÜV NORD Nederland aan derden altijd de actuele status van een certificaat (geldig/geschorst/ingetrokken/ingeperkt) mede.

4.3.3 Ongedaan maken van intrekking

De organisatie kan het intrekken van een certificaat niet ongedaan maken. Indien een organisatie alsnog wil aantonen te voldoen aan alle eisen van het normatieve document, dan moet ze een volledig nieuw certificatie-traject doorlopen.

5 Termen en definities

De definities uit ISO 17020 'Conformiteitsbeoordeling - Eisen voor het functioneren van verschillende soorten instellingen die keuringen uitvoeren' en ISO 17065 'Conformiteitsbeoordeling - Eisen voor certificatie-instellingen die certificaten toekennen aan producten, processen en diensten' zijn van toepassing. Aanvullend zijn de volgende definities en/of opmerkingen van toepassing.

5.1.1 Aanwijzing

Een voorschrift die een lager geplaatste persoon of organisatie moet opvolgen naar aanleiding van een (politiek) besluit, van een hiërarchisch hooggeplaatste persoon, bijvoorbeeld een minister, of een belangrijke instelling.

Opmerking: TÜV NORD Nederland is voor verschillende onderwerpen door het ministerie aangewezen om namens de overheid specifieke (veiligheids)controles uit te voeren tegen wet- en regelgeving. Onderdeel van deze aanwijzingen is dat overheidsinstanties zoals de NVWA met regelmaat audits uitvoeren om vast te stellen of TÜV NORD Nederland zich aan de voorschriften houdt.

5.1.2 Accreditatie

Een onafhankelijke bevestiging van de deskundigheid, onpartijdigheid en onafhankelijkheid van een conformiteit beoordelende organisatie, op basis van (internationaal) geharmoniseerde normen.

Opmerking: Onderdeel van accreditatie is dat de Raad voor Accreditatie met regelmaat audits uitvoert om vast te stellen of TÜV NORD Nederland zich houdt aan de eisen die gelden voor certificatie.

5.1.3 Afwijking

Het niet voldoen aan een eis.
(bron ISO/IEC 17021-1:2015)

Opmerking 1: TÜV NORD Nederland hanteert in de praktijk ook de zienswijze dat een afwijking wordt gerapporteerd als een onderzoek onvoldoende bewijs van conformiteit oplevert. Ofwel, een afwijking is een situatie waarbij onvoldoende bewijs van conformiteit beschikbaar is.

		<p>Opmerking 2: Een constatering, zodanig van aard dat deze van direct negatieve invloed wordt geacht op de integriteit, kwaliteit of veiligheid van het/de product(en).</p> <p>De oplossing van een afwijking door het nemen van effectieve corrigerende maatregelen is een voorwaarde voor certificatie of behoud van het uitgegeven certificaat.</p>
5.1.4	Certificaat	Een verklaring van conformiteit met een normatief document, die aan de organisatie wordt verstrekt, en waarop de van toepassing zijnde productspecificatie en het normatieve document zijn vermeld
5.1.5	Certificaathouder	De organisatie die verantwoordelijk is voor de fabricage van het gecertificeerde product.
5.1.6	Certificatieschema	<p>Een conformiteitsbeoordeling-systematiek welke verband houdt met bepaalde producten waarop dezelfde voorgeschreven eisen, specifieke regels en procedures van toepassing zijn.</p> <p>Opmerking: Daar waar in dit certificatiereglement wordt gesproken over schema of certificatieschema, dient ook '<i>normatief document</i>' (5.1.10) gelezen te worden.</p>
5.1.7	Intrekking	Certificatie die vrijwillig (door de certificaathouder) of opgelegd (door TÜV NORD Nederland) is stopgezet.
5.1.8	Klant	Partij in wiens opdracht een productbeoordeling ten behoeve van certificatie wordt uitgevoerd.
5.1.9	Conformiteitsmerk	<p>Het beeldmerk waarmee een certificaathouder mag communiceren dat haar product door TÜV NORD Nederland positief is beoordeeld.</p> <p>Opmerking: het conformiteitsmerk moet niet worden verward met het bedrijfslogo van TÜV NORD Nederland. Certificaathouders (5.1.5) zijn niet gerechtigd om op welke wijze het bedrijfslogo van TÜV NORD Nederland te voeren in welke uiting dan ook.</p>
5.1.10	Normatief document	<p>Een document dat de eisen aan een systeem, proces of product en/of dienst bevat.</p> <p>Opmerking: Een normatief document heet ook wel norm, standaard, richtlijn of beoordelingsrichtlijn.</p>
5.1.11	Schema-beheerder	<p>Persoon of organisatie verantwoordelijk voor de ontwikkeling en het beheer van een specifiek certificatieschema.</p> <p>In deze schema's beschrijven zij wat het onderwerp van beoordeling is en welke eisen er gelden. Laboratoria, inspectie-instellingen en certificatie-instellingen gebruiken deze schema's bij de uitvoering van hun beoordelende taak.</p>
5.1.12	Schorsing	Het tijdelijk intrekken van een (deel van een) certificatie.