

## 1 PREDMET I PODRUČJE PRIMENE

1.1 Ovim Opštim načelima ugovaranja (ONU) regulišu se ugovorni odnosi uspostavljeni između CERTOP CO d.o.o. za sertifikacione usluge Kanjiža (u daljem tekstu: CERTOP) i njegovog Naručioca (u daljem tekstu zajedno: Stranke). Važenje ONU Stranke mogu da prošire i na svoje međusobne ugovorne odnose, koji su već na snazi.

Važenjem ONU obuhvaćeni su svi dokumenti i dopisi, naročito Ugovor koji je specijalan dokument, obostrano prihvatanje stavlja ONU u status važenja, ali može i da ih promeni. Predmet ovih odnosa čini Usluga naznačena u Ugovoru.

1.2 CERTOP je sertifikaciono telo koje posluje prema pravnim propisima i standardima. Shodno tome, i Naručilac, koji putem CERTOP-a želi da stekne i da održi sertifikat, takođe je u obavezi da sukcesivno udovoljava pravnim propisima i standardima.

## 2 OPŠTA NAČELA PRUŽANJA USLUGA

2.1 **Davanje podataka:** Na zahtev CERTOP-a, Naručilac će staviti na raspolaganje sve verodostojne podatke, koji su neophodni za realizaciju Usluge. Najmanji obuhvat takvih informacija čine: pravna forma, svojinski odnosi, učešće u društvenim organizacijama, rukovodstvo, odgovorna lica, kontakt osobe, sedište organizacije sa lokacijama, željena oblast područja primene ili već sertifikovan sistem menadžmenta i područja rada, stvarna (ne samo administrativna) svojstva predmetne delatnosti, resursi, poslovi koji su izdati podugovaračima i pripadajuća brojna stanja, (pravni) propisi i pravila kojima je delatnost regulisana i svaka pravna obaveza i korišćeni konsalting. Naručilac preuzima odgovornost za ispravnost i celovitost informacija, te preuzima eventualne dodatne troškove, koji nastaju iz eventualnih neispravnosti, legalnosti odnosno neistinitosti datih podataka.

2.2 **Promena podataka:** Naručilac će bez odlaganja obavestiti CERTOP o promenama, koje mogu da se odraze na sposobnost sistema menadžmenta da i dalje ispunjava zahteve standarda, koji se koristi za sertifikaciju (popunjavanjem Lista za prijavu promena (<https://certopco.com/Obrasci/>) pre svake nadzorne provere i u periodu između planiranih provera putem elektronske pošte).

2.3 **Ugovaranje termina provere:** Na zahtev CERTOP-a, Naručilac će saopštiti, koji su termini pogodni za realizaciju usluge, a CERTOP će po usaglašavanju potvrditi zakazani termin. Dogovoreni termin se može menjati uz zajedničku saglasnost Ugovornih strana (poštujući pri tome zahteve standarda), najkasnije nedelju dana pre zakazanog termina provere.

2.4 **Personalna koordinacija:** Naručilac ima mogućnost pismeno da prigovara na izbor proveravača i eksperata, koje je CERTOP odredio, ali to može da povlači za sobom zakazivanje novog roka održavanja provere.

2.5 **Prisustvo:** Predstavnik Naručioca ili njegov ovlašćeni zaposleni, odnosno lica koja u ime CERTOP-a izvršavaju Uslugu (proveravač(i) i/ili ekspert(i)) koji nemaju pravo zastupanja, prisustvuju svim fazama provere na licu mesta (izuzev u slučaju vanrednih stanja i situacija - na daljinu). Očekivano je prisustvo lica, koje je delegirano za

CERTOP CO d.o.o.  
za sertifikacione usluge Kanjiža

24420 Kanjiža, Lasla Gala 1.

24420 Kanjiža, Glavna 5.  
Tel: +38124/4873-734

PIB: 104375714  
MATIČNI BROJ: 20153938  
Tekući račun: 160-256029-35  
Banca Intesa ad, Beograd  
E-mail: certop@rs.certop.com  
www.certopco.com

efikasnost sistema menadžmenta. Na proveru mogu da prisustvuju i posmatrači (predstavnici organizacije Naručioca, proveravači na obuci od strane CERTOP-a, konsultanti, saradnici akreditacionog tela koji na licu mesta vrše ocenjivanje rada CERTOP-a, predstavnici državnih organa itd..., čije prisustvo ne može da utiče na ishod provere).

**2.6 Obaveštavanje:** O procesu provere može da se dobije detaljno obaveštenje preko web sajta, a CERTOP će na zahtev Naručioca pre ili za vreme bilo kog događaja u procesu dati obaveštenje, a za vreme pojedinih faza provere, povremeno će izveštavati o napredovanju. O svim relevantnim odlukama će dati obrazloženu informaciju.

**2.7 Sprovođenje provere:** Provera se vrši na osnovu prethodnih informacija stečenih iz pregledanih dokumenata, uobičajeno na licu mesta (izuzev u slučaju vanrednih stanja i situacija - na daljinu), postupkom pregleda, uzorkovanjem i intervjuisanjem, u periodu između uvodnog i završnog sastanka. Ukoliko se identifikuje neusaglašenost, Naručilac se izjašnjava o planiranim merama, u pisanoj formi, u roku od 30 dana, koje je potrebno da odobri vodeći proveravač. Ukoliko je velika neusaglašenost, realizovanje provere će biti uspešno tek kada Naručilac CERTOP-u dostavi rezultate izvršenih korektivnih mera i proveravač verifikuje efektivnost istih. U slučaju male neusaglašenosti rezultati izvršenih korektivnih mera se proveravaju prilikom sledeće provere na licu mesta (izuzev u slučaju vanrednih stanja i situacija - na daljinu). CERTOP će usluge realizovati po odgovarajućim standardima i procedurama. CERTOP ima pravo da planira /preraspodeli vreme provere na licu mesta kako bi se najefikasnije proverila funkcionisanje sistema menadžmenta, što može podrazumevati i proveru na licu mesta van normalnog radnog vremena npr. provere po smenama i na privremenim lokacijama. Pre provere ovo se usaglašava sa Naručiocem.

### 3 REALIZACIJA USLUGA

**3.1 Registracija:** Prilikom prve sertifikacije, u ovoj obaveznoj fazi, Naručilac daje podatke o svim svojim sistemima upravljanja. CERTOP će o predatim podacima voditi evidenciju.

**3.2 Prethodna konsultacija:** CERTOP će o bilo kojoj fazi realizacije dati detaljniju informaciju. Konsultacija se obavlja lično.

**3.3 Početna sertifikacija:** Ukoliko Naručilac po prvi put sertifikuje svoj implementirani sistem ili ukoliko se resertifikaciona provera završava na dan isteka važenja sertifikata ili nakon tog roka. Početna sertifikacija se može tražiti, ukoliko organizacija izgrađeni sistem menadžmenta primenjuje najmanje dva meseca. Početna sertifikacija se sastoji iz dve faze:

#### 3.3.1 Faza 1 početne sertifikacije:

Cilj faze 1 početne sertifikacione provere (u daljem tekstu faza 1) je da se pribavi potrebna količina informacija o organizaciji koja se sertifikuje u cilju da se konstatuje spremnost za fazu 2 početne sertifikacione provere (u daljem tekstu faza 2). U toku faze 1 na osnovu raspoloživih informacija (lista podataka, dokumentacija, telefonski intervjui, poseta na licu mesta) potrebno je da se izvrši ispitivanje sledećih procesa radi

**CERTOP CO d.o.o.**  
za sertifikacione usluge Kanjiža

24420 Kanjiža, Lasla Gala 1.

24420 Kanjiža, Glavna 5.  
Tel: +38124/4873-734

PIB: 104375714  
MATIČNI BROJ: 20153938  
Tekući račun: 160-256029-35  
Banca Intesa ad, Beograd  
E-mail: certop@rs.certop.com  
www.certopco.com

ocenjivanja spremnosti organizacije za sertifikaciju: preispitivanje dokumentacije sistema menadžmenta Naručioca, vrednovanje prostornog položaja Naručioca i karakterističnih prilika lokacija, relevantne pravne i druge regulacije i njihovo ostvarivanje, preispitivanje raspoloživosti resursa, interne provere, preispitivanje planiranja i realizacije, preispitivanja od strane rukovodstva.

U zavisnosti od procene uticaja rizika delatnosti Naručioca na menadžment sistem, faza 1 se realizuje ili na licu mesta ili koristeći tehnike provere na daljinu. CERTOP će o svakoj aktivnosti faze 1 koja se obavlja na licu mesta obavestiti Naručioca. Na osnovu rezultata početnog vrednovanja CERTOP odlučuje o daljem toku provere, a Naručilac odlučuje o izvršavanju faze 2.

### 3.3.2 Faza 2 početne sertifikacije:

Faza 2 ima za cilj preispitivanje u praksi kontinuiranog ispravnog funkcionisanja sistema menadžmenta, shodno zahtevima standarda, uslova za ispunjavanje zahteva pravnih propisa i drugih preuzetih obaveza, u sistemu procesa. Faza 2 mora da obuhvata proveravanje najmanje sledeće: informaciju i dokaze o usaglašenosti sa svim zahtevima primenljivog standarda za sistem menadžmenta ili drugih normativnih dokumenata, praćenja, merenja, izveštavanja i preispitivanja performansi u odnosu na opšte i posebne ciljeve za ključne performanse, sposobnosti sistema menadžmenta Naručioca i njegovih performansi da ispunjavaju primenljive zahteve zakona, propisa i ugovora, upravljanje realizacijom operativnih aktivnosti u procesima Naručioca, interno proveravanje i preispitivanje od strane rukovodstva, odgovornosti rukovodstva Naručioca za politike.

Sprovodi se uvek na lokaciji ili lokacijama Naručioca da bi se vrednovala usaglašenost i efektivnost celine sistema menadžmenta. Nedelju dana pre usklađenog roka, a najkasnije do početka provere, CERTOP dostavlja Plan provere Naručiocu. Na proveru, nakon predstavljanja promena u odnosu na prethodno informisanje (ako je to primenljivo), tim proveravača proverava pridržavanje propisima, vrednuje prikupljene dokaze, definiše zaključke provere. Korektivne mere odobrene/verifikovane od strane vodećeg proveravača (ukoliko je primenljivo) i Izveštaj sa provere su uslovi za donošenje odluke o izdavanju sertifikata, za čije donošenje CERTOP preuzima rok od 60 dana od zadnjeg dana provere.

**3.4 Nadzorna provera:** Nadzorna provera ima za cilj proveravanje da li sistem menadžmenta Naručioca kontinuirano ispravno funkcioniše shodno zahtevima standarda prema kojem je dodeljena sertifikacija, tj. služi za pokazivanje da Naručilac nastavlja da ispunjava zahteve standarda za sistem menadžmenta.

Obavezni element, koji se izvodi svake kalendarske godine. Vreme održavanja se usaglašava sa Naručiocem najmanje tri meseca pre sprovođenja provere (najkasnije do 30-og septembra). Ako Naručilac iz bilo kog razloga ne obezbeđuje usaglašavanje termina provere do 30-og septembra aktiviraće se suspenzija koja traje do 31-og decembra. Gore navedeno se ne odnosi na prvu nadzornu proveru nakon početne sertifikacije, koja mora da se održi najkasnije 12 meseci od dana odluke o početnoj sertifikaciji.

**CERTOP CO d.o.o.**  
za sertifikacione usluge Kanjiža

24420 Kanjiža, Lasla Gala 1.

24420 Kanjiža, Glavna 5.  
Tel: +38124/4873-734

PIB: 104375714  
MATIČNI BROJ: 20153938  
Tekući račun: 160-256029-35  
Banca Intesa ad, Beograd  
E-mail: certop@rs.certop.com  
www.certopco.com

Proveravač će usaglašenost utvrđivati u okviru provere na licu mesta (izuzev u slučaju vanrednih stanja i situacija - na daljinu), koristeći metodu slučajnog uzorka. Svaki nadzor mora da obuhvati proveru i sakupljanje sledećih objektivnih dokaza: preispitivanje mera koja se odnose na rizike i prilike; preispitivanje mera preduzetih za neusaglašenosti koje su identifikovane tokom prethodne provere (ukoliko je primenljivo); preispitivanje svake izmene, zapis o sprovedenoj internoj proveru i zapis o preispitivanju od strane rukovodstva; postupak sa eksternim informacijama (reklamacije, prigovori, pritužbe od strane kupaca ili državnih organa); efektivnost sistema menadžmenta u pogledu ostvarivanja ciljeva i predviđenih rezultata; planiranje aktivnosti usmerenih na: stalno poboljšavanje, upravljanje relizacijom operativnih aktivnosti i korišćenje znakova i/ili bilo kog drugog pozivanja na sertifikaciju.

Korektivne mere odobrene/verifikovane od strane vodećeg proveravača (ukoliko je primenljivo) i Izveštaj sa provere su uslovi za donošenje odluke o zadržavanju sertifikata, za čije donošenje CERTOP preuzima rok od 60 dana od zadnjeg dana provere.

**3.5 Resertifikaciona provera:** služi za obnovu sertifikata i pruža kontinuirano sertifikovan status. Termin provere potrebno je usaglasiti najmanje tri meseca pre isteka važenja prethodnog sertifikata. Cilj resertifikacione provere je da se potvrdi: da je sistem menadžmenta, kao celina, i dalje usaglašena i efektivna, kao i da je i dalje relevantna i primenljiva za predmet i područje sertifikacije kao i da ispunjava sve zahteve relevantnog standarda sistema menadžmenta ili drugog normativnog dokumenta. Preliminarno preispitivanje podataka o Naručiocu može biti potrebno pre resertifikacione provere na licu mesta zbog promene podataka i/ili prestanka kontinualnog sertifikovanog statusa. CERTOP će izvršiti resertifikacionu proveru na lokaciji(ama) Naručioca (izuzev u slučaju vanrednih stanja i situacija - na daljinu) kako bi procenio adekvatnost i stalnu efikasnost menadžment sistema u celini.

Resertifikaciona provera je uspešno realizovana ako su aktivnosti provere uspešno završene pre datuma isteka postojećeg sertifikata. Datum važenja novog sertifikata se zasniva na datumu isteka postojećeg.

Ukoliko za vreme važenja Sertifikata CERTOP ne uspe da dokaže usaglašenost ili verifikovanje primenjene korekcije i korektivnih mera za svaku veliku neusaglašenost važenje Sertifikata se ne može produžiti. Nakon što sertifikacija istekne, CERTOP može da vrati sertifikaciju u roku od 6 meseci, pod uslovom da su kompletirane nezavršene aktivnosti resertifikacije, a u suprotom mora da se sprovede barem faza 2. Tada datum stupanja na snagu na sertifikatu je datum odluke o resertifikaciji ili posle njega, a datum isteka je zasnovan na prethodnom sertifikacionom ciklusu.

Korektivne mere odobrene/verifikovane od strane vodećeg proveravača (ukoliko je primenljivo) i Izveštaj sa provere su uslovi za donošenje odluke o izdavanju novog sertifikata, za čije donošenje CERTOP preuzima rok od 60 dana od zadnjeg dana provere.

**3.6 Vanredna provera** se vrši kada Naručilac proširuje oblast primene, prijavljuje određenu promenu, kada se menjaju standardi, propisi, smernice, kada se želi ukinuti

**CERTOP CO d.o.o.**  
za sertifikacione usluge Kanjiža

24420 Kanjiža, Lasla Gala 1.

24420 Kanjiža, Glavna 5.  
Tel: +38124/4873-734

PIB: 104375714  
MATIČNI BROJ: 20153938  
Tekući račun: 160-256029-35  
Banca Intesa ad, Beograd  
E-mail: certop@rs.certop.com  
www.certopco.com

suspendovanje, ili kada se usaglašenost sa izdatim sertifikatom želi proveriti na osnovu prijave od strane trećeg lica (videti tačku 14.), ili na inicijativu CERTOP-a. Članovi tima proveravača se biraju u skladu sa njihovom kompetentnošću sa posebnom pažnjom i ne može se uložiti žalba protiv tih lica. Provera se vrši u skladu sa propisanom postupkom. Cilj vanredne provere je da se razlog vanredne provere reši u skladu sa regulacijama. U cilju ispitivanja žalbi/prigovora, CERTOP može da obavi proveru i bez najavljanja.

**3.7 Preuzeta provera:** procedura sertifikacije u kojoj Naručilac ima važeći sertifikat izdat od drugog akreditovanog sertifikacionog tela, ali iz nekog razloga želi da ga promeni na kraju ciklusa sertifikacije ili tokom njega. Preuzeta provera može biti resertifikaciona ili nadzorna. Naručilac se obavezuje da stavi na raspolaganje svoj prethodni sertifikat i izveštaj sa prethodne provere (ili dokaz da nema nezatvorene neusaglašenosti sa prethodne provere).

## 4 OBAVEZE NARUČIOCA

4.1 Naručilac je dužan da obezbedi CERTOP-ovim proveravačima osnovnu propisanu bezbednost i zdravlje na radu. Na mestu provere, Naručilac obezbeđuje klimatizovanu, bezbednu prostoriju pogodnu za administraciju provere, sa sanitarnim čvorom.

4.2 Pored svega preciziranog u tačkama 2-3, Naručilac će činiti sve da se realizacija usluge ničim ne uspori i oteža, a da eventualno nastale smetnje otkloni. Izvršiocima usluge Naručilac će pomoći najbolje što može. U slučaju prisustva posmatrača omogućiće njihovo učešće (witness-provera, posmatranje, kontrola, prijem proveravača na obuci).

4.3 Naručilac ispunjava obavezu plaćanja po odredbi tačke 6, i prima k znanju da neispunjavanje ove obaveze i pored opomene, ili pak njeno ispunjenje sa nedostatkom, može da povlači za sobom i suspendovanje Sertifikata ili raskidanje Ugovora. Iz tog razloga, Naručilac se obavezuje da će svoje eventualne poteškoće u plaćanju, bez odlaganja javiti CERTOP-u, u cilju dogovora.

4.4 Naručilac preuzima obavezu da će održavati stanje sertifikovanog sistema kakvo je bilo tokom sertifikacije i koje je relevantno u pogledu sertifikovanja. U slučaju neprijavljene promene kojom se utiče na sertifikovani status, CERTOP može da suspenduje ili povuče Sertifikat retroaktivno od nastanka promene, a ako je taj termin nepoznat, do poslednjeg sertifikovanog stanja.

4.5 Naručilac se izričito obavezuje, shodno odredbama tačke 2.1, da će se pridržavati standarda i propisa kojima je Usluga regulisana.

4.6 Naručilac se obavezuje da će, bez odlaganja, obavestiti CERTOP, za vreme važenja sertifikata za menadžment sistem bezbednošću i zdravlje na radu (u daljem tekstu SMBZR) o teškoj nesreći koja je nastala u organizaciji, a kao posledica je došlo i do inspekcijske kontrole zbog povrede pravnih propisa. Ukoliko je redovan termin provere planiran za više od 3 meseca u odnosu na nastalu nesreću, Naručilac prihvata da će CERTOP sprovesti vanrednu proveru radi ispitivanja da li je nesreća u direktnoj vezi sa SMBZR. Troškove vanredne provere snosi Naručilac. Ako Naručilac propusti da obavesti

**CERTOP CO d.o.o.**  
za sertifikacione usluge Kanjiža

24420 Kanjiža, Lasla Gala 1.

24420 Kanjiža, Glavna 5.  
Tel: +38124/4873-734

PIB: 104375714  
MATIČNI BROJ: 20153938  
Tekući račun: 160-256029-35  
Banca Intesa ad, Beograd  
E-mail: certop@rs.certop.com  
www.certopco.com

CERTOP ili ako se proverom utvrdi da je do nesreće došlo zbog nepridržavanja Naručioca SMBZR -u, CERTOP je ovlašćen da preispita validnost sertifikata.

4.7. Naručilac prihvata da je uslov akreditacije CERTOP-a učešće članova ocenjivačkog tima akreditacionog tela na proveri kod Naručioca, u cilju kontrole aktivnosti CERTOP-a. Naručilac, ukoliko bude izabran za ovu svrhu prihvata prisustvo članova ocenjivačkog tima akreditacionog tela nakon pismenog obaveštenja i prethodnog usaglašavanja i u obavezi je da obezbedi mogućnost prisustva ocenjivačkog tima akreditacionog tela na licu mesta (ili na daljinu).

## 5 OBAVEZE CERTOP-a

5.1 CERTOP preuzima obavezu da će sertifikaciju vršiti, nepristrasno i objektivno, na osnovu predmetnih pravnih propisa i standarda. Za kvalitet rada svojih proveravača/eksperata preuzima potpunu odgovornost.

5.2 CERTOP preuzima obavezu da će tokom Ugovornog odnosa pružati informacije o usluzi. Na zahteve Naručioca u najkraćem mogućem roku će izdati ponudu, odnosno, svoju ponudu držati na snazi do roka naznačenog u ponudi. Osim toga, daće informaciju o pravima i obavezama, kao i o zahtevima, kojima Naručilac mora odgovarati. CERTOP će neposredno ili preko svog web sajta obavestiti Naručioca o promenama zahteva za sertifikaciju nastalih u međuvremenu.

5.3 Po saznanju o promenama nastalih kod Naručioca, CERTOP će proces sertifikacije prilagoditi promenama, prihvatajući time izmenu Ugovora, iniciranu od strane Naručioca, izuzev ako se promena pokaže suštinskom: tada će zahtevati ponovno razmatranje Ugovora.

5.4 CERTOP obezbeđuje da se proveravači za vreme provere na licu mesta pridržavaju pravila zaštite na radu, zaštite od požara i zaštite zdravlja, koja su im od strane Naručioca prethodno saopštena.

5.5 CERTOP će, shodno odgovarajućem standardu, tok provere dokumentovati i arhivirati u skladu sa važećim propisima o zaštiti podataka i zahtevima akreditacije.

5.6 U nedostatku propisane pravne norme ili prethodne dozvole Naručioca u pisanoj formi, CERTOP neće izdati informacije o Naručiocu ili njegovim partnerima trećim licima. Poslovna tajna koju sazna u procesu sertifikacije i lični podaci se čuvaju poverljivo, u neograničenom vremenskom periodu, i sa istima će CERTOP postupati/koristiti poverljivo.

Informacijama koje se odnose na Naručioca, ali ne potiču od njega (već npr. od podnosioca žalbe, organa vlasti), CERTOP će postupati poverljivo, u skladu sa odgovarajućim propisima. CERTOP ima pravo da naziv, adresu, delatnost i sistem menadžmenta Naručioca navede na svojoj referentnoj listi i na spisku sertifikovanih ili suspendovanih, te da informacije o sertifikovanju koje su od javnog interesa objavi na svojoj web stranici. Ukoliko je CERTOP, pravnim propisom ili standardom, obavezan da trećem licu izda neku poverljivu informaciju, o tome će Naručioca informisati, shodno zakonskim propisima.

**CERTOP CO d.o.o.**  
za sertifikacione usluge Kanjiža

24420 Kanjiža, Lasla Gala 1.

24420 Kanjiža, Glavna 5.  
Tel: +38124/4873-734

PIB: 104375714  
MATIČNI BROJ: 20153938  
Tekući račun: 160-256029-35  
Banca Intesa ad, Beograd  
E-mail: certop@rs.certop.com  
www.certopco.com

## 6 USLOVI PLAĆANJA

6.1 Naručilac plaća uslugu na osnovu cena datih u Ugovoru i uslova plaćanja, uz fakturu, u roku od 15 dana po ispostavljanju facture (ukoliko samim ugovorom nije drugačije regulisano). Realizacijom se smatra sprovedena provera, donošenje odluke o sertifikaciji, a sertifikat se dostavlja po prijemu iznosa na fakturi.

6.2 Naručilac prima k znanju da CERTOP ima pravo da po realizacijama preciziranim u tačkama 3.2–3.6 ispostavi fakturu. Ako se provera, čiji je rok bio potvrđen, ne ostvari zbog razloga, koji spada van interesnog kruga CERTOP-a, to CERTOP-u daje pravo da potražuje nastale troškove/naknadu (koja, ako suprotno nije dogovoreno, iznosi 50% vrednosti naručene Usluge). Za slučaj ako račun ne bude plaćen, može se primenjivati tačka 4.3, a u slučaju plaćanja sa zakašnjenjem, CERTOP može realizaciju nove faze provere da uslovljava plaćanjem profakture.

6.3 CERTOP svoja finansijska potraživanja koja postoje prema Naručiocu može da ustupi trećem licu. Naručilac to izričito prihvata, i jasno mu je da svoje obaveze (npr. funkcionisanje sistema u skladu sa standardom) i prava (npr. korišćenje Sertifikata) ne može da ustupa trećem licu.

## 7 SERTIFIKAT

7.1 Ukoliko je CERTOP na osnovu objektivnih dokaza na nezavisan način i bez uticaja došao do uverenja da je Naručilac tokom provere u svemu odgovarao zahtevima standarda, a i drugim zahtevima je udovoljio (npr. tačka 4.3 ovog dokumenta), o usaglašenosti izdaje sertifikat. Odluka o izdavanju sertifikata je diskreciono pravo CERTOP-a, koje može da koristi samo u slučaju kad se u potrebnoj meri uverio o ispunjenosti stručnih uslova. Stoga, izdavanje sertifikata nije moguće potraživati u parničnom postupku ili na drugi način.

7.2 Odluka o sertifikaciji – ujedno i izdavanje sertifikata - sledi nakon završetka faze 2 početne sertifikacije/resertifikacije ( vidi tačku 3).

7.3 CERTOP zadržava pravo svojine nad izveštajem kojim se sumiraju rezultati sertifikacije, sertifikatom i znakom sertifikacije, i nakon njihove predaje Naručiocu. CERTOP zadržava autorska prava nad svakim dokumentom na kojem se nalazi njegov logotip, pa je zbog toga njegova upotreba, korišćenje, delimično ili kompletno kopiranje, umnožavanje itd. dozvoljeno samo uz prethodnu dozvolu CERTOP-a, kao nosioca prava.

7.4 Rok važnosti sertifikata je 36 meseci od dana odluke o sertifikaciji, pod uslovom da je nadzorna provera svake kalendarske godine obavljena sa pozitivnim rezultatom u roku od 1, odnosno 2 godine i u međuvremenu nije izvršeno povlačenje sertifikata.

7.5 **Sertifikat se može zameniti**, po finansijskoj kompenzaciji, u slučaju ispunjenosti uslova iz standarda, obično po sprovedenom pregledu iz tačke 3.6:

- 7.5.1 U slučaju ispravne promene (npr. promena naziva, promena sedišta)
- 7.5.2 U slučaju podnetog zahteva za promenu područja primene (sužavanja ili proširivanja)
- 7.5.3 U opravdanom slučaju po inicijativi CERTOP-a,

**CERTOP CO d.o.o.**  
za sertifikacione usluge Kanjiža

24420 Kanjiža, Lasla Gala 1.

24420 Kanjiža, Glavna 5.  
Tel: +38124/4873-734

PIB: 104375714  
MATIČNI BROJ: 20153938  
Tekući račun: 160-256029-35  
Banca Intesa ad, Beograd  
E-mail: certop@rs.certop.com  
www.certopco.com

#### 7.5.4 Na osnovu tačke 2.2

7.6 Sertifikat se sme koristiti samo u skladu sa njegovom namenom. Dakle, može se koristiti za potvrdu činjenice da sertifikovana oblast odgovara predmetnim standardima i/ili propisima. U tom interesu, sertifikat se može prezentovati (samo u neokrnljenom obliku i sadržini), kopirati, odnosno, CERTOP-ov znak se, prema tački 8, može objaviti pored naziva Naručioca, u odnosu na sertifikovanu oblast.

7.7 **Suspendovanje sertifikata:** izdatom sertifikatu se suspenduje trenutna važnost ukoliko:

- 7.7.1 Sistem menadžmenta Naručioca kontinualno ili značajno krši sertifikacione zahteve (npr. ne pridržava se značajnih Ugovorenih uslova, ne izvršava u roku korektivne mere, uprkos opomeni dolazi u docnju plaćanja, ne prijavljuje promenu svojih podataka),
- 7.7.2 Naručilac ne inicira i/ili ne omogućava da se provere na vreme obave u potrebnoj učestalosti, ili Naručilac ne vrši izbor termina za proveru od ponuđenih,
- 7.7.3 Naručilac dobrovoljno zahteva suspendovanje sertifikata,
- 7.7.4 Preispitana žalba je osnovana,
- 7.7.5 U slučaju neuspešne provere, do zaključenja uspešne vanredne provere,
- 7.7.6 Naručilac nenamenski koristi sertifikat i CERTOP-ov znak.

Naručilac prima k znanju da za vreme suspendacije njegov sertifikat privremeno ne važi, pa zbog toga je upotreba sertifikata ili CERTOP-ovog znaka u tom periodu bespravna i može da povlači za sobom pravne posledice. Nakon kontrolisanog otklanjanja uzroka suspendovanja, CERTOP će vratiti važnost sertifikata. Vreme trajanja suspendovanja nema uticaja na ciklus sertifikacije. Suspendacija može da traje maksimalno do 3 meseca, a ne duže od 31-og decembra tekuće godine. O suspendovanju CERTOP informiše Naručioca.

7.8 **Povlačenje sertifikata:** Izdati sertifikat se od Naručioca i fizički povlači ako:

- 7.8.1 Prilikom provere je utvrđenim činjenicama dokazano da uslovi, koji su prilikom izdavanja sertifikata postojali, više nisu prisutni. Proveravači u toku provera nisu predložili dalje održavanje sertifikata.
- 7.8.2 Naručilac ni nakon opomene nije ispunio svoju obavezu plaćanja (videti tačku 4.3)
- 7.8.3 Naručilac se, uglavnom, ne pridržava ovih ONU i Ugovora
- 7.8.4 Bilo koji uslov suspendacije postoji duže od 3 meseca
- 7.8.5 Naručilac je zloupotrebio sertifikat i/ili CERTOP znak
- 7.8.6 Ugovor prestaje da važi.

CERTOP o povlačenju Sertifikata donosi odluku, a Naručilac, koji je o tome obavešten, ima obavezu da sertifikat(e) vrati CERTOP-u poštom. Naručilac je dužan da prekine i svaku vrstu pozivanja na sertifikaciju.

7.9 **Sužavanje područja sertifikacije:** Ako Naručilac kontinualno ili značajno krši propise u vezi sa područjem primene sertifikata ili u vezi sa njegovim delovima, CERTOP može da suzi područje primene sertifikata, isključujući određene segmente koji ne odgovaraju zahtevima.

**CERTOP CO d.o.o.**  
za sertifikacione usluge Kanjiža

24420 Kanjiža, Lasla Gala 1.

24420 Kanjiža, Glavna 5.  
Tel: +38124/4873-734

PIB: 104375714  
MATIČNI BROJ: 20153938  
Tekući račun: 160-256029-35  
Banca Intesa ad, Beograd  
E-mail: certop@rs.certop.com  
www.certopco.com



7.10 **Zloupotrebom sertifikata** se smatra ako Naručilac sertifikat ne koristi shodno njegovoj nameni, odnosno koristi ga kršenjem uslova ONU. Tako se smatra zloupotrebom:

- 7.10.1 Parcijalno kopiranje sertifikata, njegova parcijalna upotreba
- 7.10.2 Pozivanje na širu oblast od one koja je sertifikatom obuhvaćena, ili drugo upućivanje koje stvara zabludu, ili nejasno informisanje koje je moguće krivo tumačiti
- 7.10.3 Menjanje sadržaja sertifikata
- 7.10.4 Upotreba sertifikata koji više ne važi
- 7.10.5 Upotreba CERTOP znaka suprotno propisima

## 8 UPOTREBA CERTOP ZNAKA

Vlasnik CERTOP znaka je CERTOP, koji upotrebu znaka dozvoljava imaoću izdavanjem sertifikata, pod sledećim uslovima:

8.1 CERTOP znak, ako nije drukčije dogovoreno, može se koristiti samo u obliku (formi, veličini, boji) kako je dat od strane CERTOP-a.

8.2 Naručilac ne sme da koristi CERTOP znak na proizvodu, njegovoj ambalaži ili na bilo koji drugi način koji bi mogao da se protumači kao značenje usaglašenosti proizvoda.

8.3 Naručilac ne sme da upotrebi CERTOP znak na izveštaju ili sertifikatu o laboratorijskom ispitivanju, kalibriranju ili kontrolisanju.

8.4 Za legalnost upotrebe CERTOP znaka odgovara imalac sertifikata, pa u vezi sa svojim sertifikovanim statusom ne sme davati nikakvu izjavu, koja bi stvarala zabludu.

8.5 Ukoliko se CERTOP znak upotrebljava na ambalaži proizvoda (ambalažom proizvoda se smatra ona koja je uklonjiva bez degradacije ili oštećenja proizvoda), tada Izjava Naručioca ili prateća dokumentacija mora biti odvojeno dostupna, odstranjiva i jednoznačna da se sertifikacija odnosi na sistem menadžmenta. Zabranjeno je stvoriti privid da je neki proizvod, proces ili usluga direktno sertifikovan. U izjavi mora biti identifikovan Naručilac (naziv ili marka), tip i standard sistema menadžmenta (npr. sistem menadžmenta kvalitetom prema ISO 9001), i CERTOP kao sertifikaciono telo.

8.6 Upotreba CERTOP znaka je dozvoljena samo za vreme važenja sertifikata. Istek važenja sertifikata, njegovo povlačenje, prestanak konkretnog Ugovora itd. podrazumeva i prestanak prava korišćenja.

8.7 Nelegalno korišćenje CERTOP znaka može da povlači za sobom posledice: CERTOP može pozvati Naručioca da prestane sa nepravilnim korišćenjem i da obavi ispravke, da povuče sertifikat, da zahteva odštetu, da objavi činjenicu nepravilnog korišćenja, da se obrati sudu.

8.8 Naručilac je obavezan da izmeni svoja pozivanja na sertifikovanu oblast, ako je sužena oblast primene sertifikacije.

8.9 Naručilac ne sme da se poziva na sertifikaciju na način da time krnji ugled sertifikacionog tela i/ili sistema menadžmenta, da pokoleba poverenje javnosti.

**CERTOP CO d.o.o.**  
za sertifikacione usluge Kanjiža

24420 Kanjiža, Lasla Gala 1.

24420 Kanjiža, Glavna 5.  
Tel: +38124/4873-734

PIB: 104375714  
MATIČNI BROJ: 20153938  
Tekući račun: 160-256029-35  
Banca Intesa ad, Beograd  
E-mail: certop@rs.certop.com  
www.certopco.com

## 9 OGRANIČENJE ODGOVORNOSTI

CERTOP preuzima odgovornost za realizaciju procesa sertifikacije u skladu sa procedurom, a svoju odgovornost za svaku posrednu ili neposrednu štetu ograničava do visine prihvaćene cene bez PDV.

## 10 VIŠA SILA

Ako realizacija CERTOP-ovih ugovornih obaveza izostane zbog uzroka, koji je van njegove moći (neotklonjive prirodne pojave, rat, ustanak, pobuna, teroristički čin, štrajk itd), CERTOP se ne može pozvati na odgovornost za posledice izostale realizacije, odnosno, Naručilac je dužan da obaveze plati srazmerno izvršenju ili kako je tarifom određeno.

## 11 KOMUNIKACIJA

Bilo koja pravna izjava data u toku pripreme ugovora, organizovanja usluge i njene realizacije, punovažna je ako je data ili potvrđena od lica koje je ovlašćeno da u ime date Stranke preuzima obavezu (tačka 2.1). Punovažna je i onda ako lice ovlašćeno za preuzimanje obaveze to svoje pravo poveri drugom licu, a da je to i za drugu Stranku dokazano (punomoć). Poveravanje od strane drugog lica trećem licu nije moguće. U ugovoru je potrebno navesti adresu (poštanska adresa) na koju će se dostava smatrati ispravnom. U nedostatku suprotne regulacije Stranaka, odgovori na obaveštenja se daju u roku od 8 dana.

## 12 IZMENA

CERTOP ima pravo da ONU jednostrano menja, ali, u odnosu na već zaključene ugovore, izmena će stupiti na snagu tek onda kada u roku od 30 dana od dana objave o izmeni, datuma poštanske pošiljke ili elektronskog obaveštenja, Naručilac ne podnese prigovor. U slučaju podnetog prigovora, primenjuje se verzija koja je u vreme zaključenja ugovora bila na snazi ili je do prigovora postala pravnosnažna. U slučaju promene standarda, propisa ili pravne norme, CERTOP ima pravo da ONU menja jednostrano, bez obzira na zaključeni ugovor, pod uslovom da se izmenom prate samo te promene. Ovo pravo CERTOP-a Naručilac prima k znanju.

## 13 NEVAŽENJE

Nevaženje nekog od uslova iz ONU ili gubitak njegove važnosti ne utiče na važenje ostalih odredaba.

## 14 MOGUĆNOSTI PRAVNOG LEKA

O postupku žalbe ili prigovora CERTOP pruža informacije na svojoj web stranici. Direktor za sertifikaciju CERTOP-a će žalbe ili prigovore preispitati u roku od najviše 60 dana po prijemu pismenog obaveštenja, u skladu sa važećom procedurom-uputstvom za upravljanje žalbama i prigovorima, u koja se na zahtev može dobiti uvid i u CERTOP-ovoj kancelariji.

**CERTOP CO d.o.o.**  
za sertifikacione usluge Kanjiža

24420 Kanjiža, Lasla Gala 1.

24420 Kanjiža, Glavna 5.  
Tel: +38124/4873-734

PIB: 104375714  
MATIČNI BROJ: 20153938  
Tekući račun: 160-256029-35  
Banca Intesa ad, Beograd  
E-mail: certop@rs.certop.com  
www.certopco.com

## 15 PRESTANAK UGOVORA, NJEGOVO UKIDANJE

15.1 Ugovor se može ukinuti odustankom do početka pregleda dokumentacije.

15.2 Stranke mogu da ukinu Ugovor ako su najavljene promene suštinske, ali je inicijativa za izmenu Ugovora ostala bez uspeha. Uslugu koja je do ukidanja realizovana potrebno je platiti.

15.3 Naručilac može da ukine Ugovor redovnim otkazom, bez obrazloženja, sa otkaznim rokom koji je 8 dana, ali se do tada izvršene Usluge moraju platiti. Ukidanjem Ugovora važenje Sertifikata se prekida, Naručilac ga mora vratiti.

15.4 CERTOP može da, u slučajevima regulisanim pod tačkama 7.7 i 7.8, ukine Ugovor redovnim otkazom, uz otkazni rok koji je 8 dana.

15.5 Obe Stranke mogu trenutnim dejstvom da otkazu Ugovor u slučaju da druga Stranka postane nemoćna za realizaciju (podvrgava se procesu krajnjeg obračuna, likvidacije, itd) ili izvrši teško kršenje Ugovora, tj. osujeti realizaciju Ugovora.

15.6 Ukidanjem Ugovora sertifikat gubi svoje važenje.

## 16 POVERLJIVO POSTUPANJE SA PODACIMA

16.1 Odredbe koje se odnose na poverljivo postupanje sa podacima, na autorska prava i poslovnu tajnu ostaju na snazi u trajanju 3 godine, ili do roka koji je definisan propisima, od gubitka važenja Ugovora, bez obzira na način ukidanja (prestanak) Ugovora.

16.2 Stranke uzajamno omogućuju i pristaju da o podacima potrebnim za realizaciju ovog Ugovora (za sertifikaciju, odnosno za sticanje i održavanje sertifikovanog statusa), pa čak i o podacima koji se odnose na fizička lica, druga Stranka bez posebnog obaveštenja može da vodi evidenciju i postupa sa njima, u cilju ostvarenja ovog Ugovora i pridržavanja propisima koje se odnose na vršioca sertifikacije, u trajanju koje je odgovarajućim propisima predviđeno.

16.3 Informacija koja pada pod dejstvo poverljivog postupanja, trećem licu se ne sme izdati, sem ako druga strana (npr. akreditaciono telo) ili pravni propis određuje suprotno. O izdavanju informacija CERTOP obaveštava Naručioca, osim ako propisi ili Ugovor drugačije određuju.

16.4. Naručilac prihvata i saglasan je da će CERTOP ocenjivačkom timu akreditacionog tela obezbediti pristup svim dokumentima i podacima procesa sertifikacije bez posebnog informisanja Naručioca.

16.5 CERTOP upravlja podacima u skladu sa zakonom i pruža informacije o njihovom upravljanju kako je to prikazano u Obaveštenju o rukovanju podacima, koji je objavljen na njegovoj web stranici.

16.6. Informacije o uslovima upravljanja i obrade ličnih podataka su dostupne na linku: <https://certopco.com/Privacy-policy/>. Naručilac razume i prihvata sadržaj informacije o upravljanju ličnim podacima.

## 17 PRAVO KOJE ĆE SE PRIMENJIVATI

Bez obzira na mesto realizacije, na državnu pripadnost Stranaka odnosno državnu pripadnost akreditacionog organa dotičnog sertifikata, na Ugovor i na bilo koji drugi sporazum koji se zaključuje u vezi sa Ugovorom, primenjuje se pravo Srbije, bez njegovih pravila koja upućuju na drugo pravo. Merodavni jezik Ugovora i sertifikata je srpski. Stranke su se sporazumele da će sporove iz Ugovora prvenstveno regulisati mirnim, dogovornim putem. Ako takvo regulisanje u razumnom roku ne daje rezultat, za rešavanje sporova iz Ugovora, Stranke određuju nadležan sud na osnovu Zakona o parničnom postupku ("Sl. glasnik RS", br. 72/2011, 49/2013 - odluka US, 74/2013 - odluka US i 55/2014, 84/2018, 18/2020).

**CERTOP CO d.o.o.**  
za sertifikacione usluge Kanjiža

24420 Kanjiža, Lasla Gala 1.

24420 Kanjiža, Glavna 5.  
Tel: +38124/4873-734

PIB: 104375714  
MATIČNI BROJ: 20153938  
Tekući račun: 160-256029-35  
Banca Intesa ad, Beograd  
E-mail: certop@rs.certop.com  
www.certopco.com

Ova Načela stupaju na snagu danom objavljivanja.

U Kanjiži: 14.04.2022.  
Marta Bohata  
izvršni direktor