

1. Parathënie

a. TÜV AUSTRIA Hellas, në vijim referuar si TÜV AUSTRIA, është akredituar për të kryer auditime dhe certifikime në përputhje me ISO 17021, ISO 17029, ISO 17065 and rregulloren EMAS, për fushat e listuara në Certifikatat e Akreditimit përkatëse.

b. Auditimet kryhen bazuar në standardin(et) që klienti ka zgjedhur për t'u certifikuar. Standardi(et) specifik(ë) është (janë) të përcaktuar në ofertën dhe kontratën përkatëse.

c. Të njëjtat kushte dhe terma janë të zbatueshme edhe për skema certifikimi jo të akredituara nga TÜV AUSTRIA.

d. TÜV AUSTRIA rezervon të drejtën për të modifikuar këtë Rregullore dhe Rregulloren e Përdorimit të Logos në çdo kohë. Versioni i përditësuar publikohet gjithnjë në faqen zyrtare të kompanisë.

2. Përkufizime

Certifikim – Konfirmim i dhënë nga TÜV AUSTRIA që produktet, proceset ose sistemet përmbushin kërkesat e Standardit ose Skemës përkatëse të marrë në konsideratë.

Verifikim – Konfirmim nga TÜV AUSTRIA, përmes ofrimit nga Klienti të provave objektive, se kërkesat specifike janë përmbushur.

Skemë e Certifikimit – Sistem i vlerësimit të konformitetit i lidhur me objekte specifike, në të cilin zbatohen të njëjtat kërkesa, rregulla dhe procedura.

Dokument i Certifikimit – Deklaratë me shkrim nga TÜV AUSTRIA drejtuar Klientit se, pas kryerjes së asaj që kërkohet nga çdo Standard/Skemë përkatëse e shqyrtuar, është demonstruar plotësimi i kërkesave të përshkruara.

Kjo deklaratë mund të jetë një Certifikatë, një Deklaratë Konformiteti, një Deklaratë Verifikimi ose një Raport Teknik.

Pronar i skemës – Organizata ose Kompania përgjegjëse për zhvillimin dhe mirëmbajtjen e rregullave, procedurave dhe menaxhimit të një Skeme Certifikimi.

Fushëveprim – Shtrirja dhe kufijtë e një Aktiviteti të Vlerësimit të Konformitetit

Klient – Organizatë / ndërmarrje, të cilës po i vlerësohet sistemi i menaxhimit / produkti / procesi / shërbimi, për të marrë Dokumentin e Certifikimit.

Organizatë e Pavarur – TÜV AUSTRIA.

Auditim – një proces sistematik, i pavarur dhe i dokumentuar për marrjen e provave të auditimit dhe vlerësimin objektiv të tyre, për të përcaktuar shkallën në të cilën kriteret e auditimit janë përmbushur.

Proces auditimi – procesi konsiston në tre (3) hapa: përgatitja e auditimit, kryerja e auditimit, vlerësimi i rezultateve të auditimit dhe lëshimi.

Auditim Certifikimi – auditim i kryer nga një organizatë e pavarur nga Klienti dhe përdoruesi, me qëllim certifikimin e sistemit të menaxhimit/ produktit të Klientit

1. Preamble

a. TÜV AUSTRIA Hellas, from now on referred to as TÜV AUSTRIA, is accredited to carry out audits and certification in accordance with ISO 17021, ISO 17029, ISO 17065 and EMAS Regulation, for the fields listed in the relevant Accreditation Certificates.

b. Audits are performed on the basis of the standard(s) that the Client has chosen to be certified. The specific standard(s) is (are) named in the relevant offer and contract

c. The same terms and conditions are applicable to non-accredited certification schemes provided by TÜV AUSTRIA.

d. TÜV AUSTRIA reserves the right to modify the present Regulation and Logo Use Regulations at any time. The up-to-date version is always uploaded onto the corporate web site.

2. Definitions

Certification – confirmation provided by TÜV AUSTRIA that products, processes, systems fulfil the requirements of the relevant Standard or Scheme considered.

Verification – confirmation by TÜV AUSTRIA, through the provision by the Client of objective evidence, that specified requirements have been fulfilled.

Certification Scheme – Conformity assessment System associated with specific objects, in which apply the same requirements, rules and procedures.

Certification document – written statement by TÜV AUSTRIA to the Client that, after carrying out what is required by each relevant Standard/Scheme examined, fulfilment of prescribed requirements has been demonstrated. This statement may be a Certificate, Confirmation statement, a Verification Statement, or a Technical Report.

Scheme Owner – Organization or Company responsible for developing and maintaining the rules, procedures and management of a certification Scheme.

Scope – the extent and boundaries of a Conformity Assessment activity.

Client – organization/ enterprise whose management system/ product/process/service is being assessed in order to receive a Certification document.

Independent organization – TÜV AUSTRIA.

Audit – a systematic, independent and documented process for obtaining audit evidence and evaluating it objectively to determine the extent to which audit criteria are fulfilled.

Audit process – the process consists of three (3) steps: audit preparation, audit conducting, audit results evaluation and release.

Certification audit – audit carried out by an organization independent of the Client and the user, for the purpose of certifying the Client's management system/product.

Kushtet dhe afatet e përgjithshme

General Terms and Conditions

TÜV AUSTRIA Group – Sigurimi i biznesit
TÜV AUSTRIA Group – Business Assurance



Auditim Mbikëqyrës – Auditim i kryer për të verifikuar që sistemi i menaxhimit/prodakti i certifikuar vazhdon të përmbushë kërkesat e caktuara.

Auditim ricertifikimi – Auditim i kryer me qëllim konfirmimin e vazhimit të konformitetit dhe efektivitetit të sistemit të menaxhimit/prodaktit në tërësi, si dhe rëndësinë dhe zbatueshmërinë e tij për fushëveprimin e certifikimit.

Jo-Konformitet – Mos përmbushje e kritereve të përcaktuar në Standard/Skemë ose në rregulloret e certifikimit të TÜV AUSTRIA.

Pezullim – Pavlefshmëri e përkohshme e deklaratës së konformitetit për të gjithë ose një pjesë të fushëveprimit të përcaktuar në dokumentin e certifikimit.

Tërheqje – Anullim i deklaratës së konformitetit (Dokumentit të certifikimit).

3. Detyrimet e Klientit

a. Klienti duhet t'i paguajë TÜV AUSTRIA shpërblimin e rënë dakord. Shuma e përcaktuar në ofertë ose kontratë, të cilën Klienti e ka pranuar, është në përputhje me listën e çmimeve dhe kushtet e përgjithshme të TÜV AUSTRIA, të cilat përbëjnë një pjesë integrale të ofertës.

b. Klienti duhet të respektojë të gjitha rregullat e certifikimit, siç përcaktohen nga skema përkatëse e akreditimit dhe procedura e certifikimit e TÜV AUSTRIA.

c. Klienti duhet të sigurojë të gjitha të dhënat, dokumentet dhe mjediset e nevojshme, me çdo mjet të mundshëm për të përmbushur kërkesat e standardit.

d. Klienti duhet të kryejë një auditim të brendshëm të plotë dhe një rishikim të menaxhimit përpara auditimit fillestar të certifikimit dhe auditeve të mbikëqyrjes (përvec rasteve kur skema e certifikimit specifikon ndryshe).

e. Klienti duhet të përcaktojë një person kontakti nga menaxhmenti i kompanisë, i cili do të ketë përgjegjësinë për lehtësimin dhe mbështetjen e auditimit.

f. Klienti duhet të ndërmarrë veprime për të lehtësuar praninë e vëzhguesve (p.sh. auditorë të akreditimit, auditorë në trajnim), nëse është e nevojshme.

g. Klienti duhet të njoftojë në kohë çdo ndryshim brenda organizatës, të paktën për një nga çështjet e mëposhtme:

- ✓ Statusin ligjor, tregtar, organizativ ose pronësinë
- ✓ Statusin organizativ dhe/ose ndryshime të personelit (p.sh. menaxheri kryesor, personel vendimarrës ose teknik)
- ✓ Adresën e kontaktit ose vendndodhjes
- ✓ Fushëveprimin e operimit të certifikuar
- ✓ Ndryshime madhore në sistemin e menaxhimit/prodakteve ose proceseve të certifikuara.

h. Klienti duhet të informojë në detaje për incidente dhe/ose raste që lidhen me apeline dhe/ose ankesa që prekin certifikimin dhe/ose përdorimin e logos.

Surveillance audit – audit carried out for the purpose to verify that the certified management system/product continues to fulfil the set requirements.

Re-certification audit – audit carried out for the purpose to confirm the continued conformity and effectiveness of the management system/product as a whole, and its continued relevance and applicability for the scope of certification.

Non-Conformity – no fulfilment of the prescribed criteria of the Standard/Scheme or of the certification regulations of TÜV AUSTRIA.

Suspension – temporary invalidation of the statement of conformity for all or part of the specified scope of the certification document.

Withdrawal – cancellation of the statement of conformity (Certification document).

3. Obligations of the Client

a. The Client shall pay the agreed remuneration to TÜV AUSTRIA. The offer or contract specifies this amount, which the Client has received and accepted in accordance with the price list and general terms of TÜV AUSTRIA, both of which form an integral part of the offer.

b. The Client complies with all certification rules as determined by the relevant accreditation scheme and certification procedure of TÜV AUSTRIA.

c. The Client provides in any means all relevant data, documents, facilities required for the compliance of the standard's requirements

d. The Client performs a complete internal audit and a management review before the initial and the surveillance audits (unless mentioned otherwise in the certification scheme)

e. The Client appoints a contact person from the company management, with the responsibility of facilitating and supporting the audit.

f. The Client shall take actions to facilitate the presence of observers (e.g., accreditation auditors, trainee auditors), if needed.

g. The Client notifies in time for any changes within the Organization regarding at least one of the following issues:

- ✓ Legal, commercial, organizational status or ownership
- ✓ Organizational status and/or change of persons (eg. key management, decision making or technical staff)
- ✓ Contact address or site
- ✓ Scope of operations under certification
- ✓ Major changes to management system/certified product and processes.

h. The Client informs in detail of incidents and/or cases regarding appeals or/and complaints affecting the certification and/or logo use.

Kushtet dhe afatet e përgjithshme General Terms and Conditions	
TÜV AUSTRIA Group – Sigurimi i biznesit TÜV AUSTRIA Group – Business Assurance	

i. Klienti informon TÜV AUSTRIA për çdo kërkesë të paraqitur ndaj një Trupe tjetër Certifikuese për Vlerësim Konformiteti, si dhe për statusin e tyre (në progres dhe/ose tërhequr)

j. Klienti duhet të informojë menjëherë për apeline, sanksione, incidente dhe/ose raste të tërheqjes ose rikthimit të produkteve, të cilat përfshihen në fushën e certifikimit. Për ndryshimet/incidentet e mësipërme (3g-3j) mund të kryhet një audit i veçantë.

k. Klienti duhet të dokumentojë të gjitha jo-konformitetet që lidhen me Standardin/Skemën dhe zgjidhjen e tyre, si dhe t'ia paraqesë ato ekipit të auditimit gjatë auditimit. Këto jo-konformitete përfshijnë gjithashtu raportet e autoriteteve qeveritare (shërbime publike, etj) që kanë audituar biznesin e Klientit në përputhje me kërkesat ligjore dhe rregullatore të zbatueshme.

l. Klienti duhet të operojë në kushte të ligjshme dhe të posedojë të gjitha dokumentet e nevojshme.

m. Në kuadër të ruajtjes së akreditimit, Klienti deklaron se do të lejojë të kryhet në kompaninë e tij Audit Dëshmues të mundshëm (pjesëmarrje e Trupës Akredituese në një auditim (ri)certifikimi ose mbikëqyrës). Klienti zotohet të krijojë akses në ambientet e tij për Trupat e Akreditimit/Njohjes dhe Ekipteve të Vlerësimit, si dhe vlerësuesve përkatës të pronarëve të Skemave Private, për qëllime të vlerësimit nga TÜV AUSTRIA, aty ku është e zbatueshme, duke u bazuar në fushën e veprimit të vlerësimit të konformitetit.

n. Përveç rasteve kur është rënë dakord ndryshe me TÜV AUSTRIA, Klienti është i detyruar të mbajë konfidenciale të gjitha dokumentat e marra nga TÜV AUSTRIA me përjashtim të Rregullores së Certifikimit dhe Rregullores së Përdorimit të Logos së Certifikimit.

4. Detyrimet e TÜV AUSTRIA

a. TÜV AUSTRIA kryen auditimet e Certifikimit dhe Mbikëqyrjes në përputhje me kërkesat e Rregulloreve të Standardit/ Skemës dhe lëshon Dokumentin e Certifikimit në rast të një rezultatit pozitiv.

b. Pas një vendimi pozitiv për Certifikimin dhe deri në përfundimin e kësaj marrëveshjeje, TÜV AUSTRIA do të përfshijë kompaninë e klientit në bazën e të dhënave të Kompanive të Certifikuara të TÜV AUSTRIA, duke referuar emrin e kompanisë dhe aktivitetet për të cilat është ajo është certifikuar.

c. Statusi dhe detajet e një Certifikate të Sistemit të Menaxhimit regjistrohen në bazën e të dhënave IAF. Nëse i gjithë informacioni ose një pjesë e tij, që përfshihet në Certifikatën e klientit duhet të trajtohet si konfidencial, klienti duhet të informojë TÜV AUSTRIA dhe të japë të gjithë justifikimin e nevojshëm të kërkuar nga TÜV AUSTRIA.

d. Në rast të një rezultati negativ të auditimit, nëse kërkohet, klientit i jepet kohë shtesë për të zgjidhur jo-konformitetet e gjetura dhe për të zbatuar veprimet

i. The Client informs TÜV AUSTRIA about any requests submitted to another Certification Body for Conformity Assessment and their status (in progress and/or withheld).

j. The Client informs immediately about appeals, sanctions, for incidents and/or cases of withdrawal or recall of products, included in the certification scope. In the above changes/incidents (3g-3j) a special audit may be conducted.

k. The Client shall record all non-conformities related to the Standard/Scheme and their resolution and present them to the audit team during the audit. These non-conformities also include reports from government authorities (public services, etc.) that audit the Client's business in accordance with applicable legal and regulatory requirements.

l. The Client must operate under legitimate conditions and must possess all necessary documents.

m. Within the framework of maintenance of accreditation, the Client states that they will permit a possible Witness Audit (participation of the Accreditation Body in a (re)certification or surveillance audit) to be performed in their company. The Client is committed to provide access to the Accreditation/Recognition Bodies and Assessment Teams, as well as the respective assessors of the owners of Private Schemes, to their facilities for the purposes of the assessment of TÜV AUSTRIA, as applicable, based on the scope of the conformity assessment.

n. Unless otherwise agreed with TÜV AUSTRIA, the customer is obliged to keep confidential all documents received from TÜV AUSTRIA with exception the Certification Regulations and Certification Logo Use.

4. Obligations of TÜV AUSTRIA

a. TÜV AUSTRIA performs the Certification and Surveillance audits according to the requirements of the Standard/Scheme Regulations and awards the Certification document in case of a positive result.

b. After a positive Certification decision and until the termination of this agreement, TÜV AUSTRIA will include the Client's company in the database of TÜV AUSTRIA Certified companies with reference to the company name and the activities for which it is certified.

c. The status and details of a Management System Certificate is registered in the IAF Database. If all or part of the information that is included in the Certificate must be treated as confidential, the client is requested to inform TÜV AUSTRIA and provide all necessary justification requested by TÜV AUSTRIA.

d. In case of a negative audit result, if required, the Client is given additional time to resolve the non-conformities that have been found and apply relevant corrective actions. TÜV AUSTRIA reserves the right to conduct a re-audit in order to verify the application of the corrective

Kushtet dhe afatet e përgjithshme

General Terms and Conditions

TÜV AUSTRIA Group – Sigurimi i biznesit
TÜV AUSTRIA Group – Business Assurance



korrigjuese përkatëse. TÜV AUSTRIA rezervon të drejtën të kryejë ri-auditim për të verifikuar zbatimin e veprimeve korrigjuese. Nëse klienti nuk e përdor kohën shtesë për zbatimin e veprimeve korrigjuese ose nëse jo-konformitetet nuk mund të zgjidhen, Vlerësimi i Konformitetit do të konsiderohet me rezultat negativ dhe Dokumenti i Certifikimit nuk do të lëshohet.

e. Me lëshimin e Dokumentit të Certifikimit TÜV AUSTRIA njofton në kohë Klientin për të gjitha ndryshimet në procedurën e Certifikimit që e prekin atë. TÜV AUSTRIA verifikon që çdo Klient është në përputhje me kërkesat e reja.

f. TÜV AUSTRIA, me kërkesë, u ofron palëve të interesuara informacion mbi statusin e një Certifikimi të caktuar, emrin e Klientit, dokumentin normativ përkatës, fushëveprimin dhe vendndodhjen gjeografike (qytet dhe shtet) për një Klient të caktuar të certifikuar. Në raste të jashtëzakonshme, qasja në informacione të caktuara mund të kufizohet me kërkesën e klientit (p.sh. për arsye sigurie). Nëse pronarët e Skemës Private, për të cilën Klienti është certifikuar, kërkojnë informacion, të dhënat do t'u vihen në dispozicion atyre.

g. TÜV AUSTRIA konsideron çdo reference të pasaktë në lidhje me Certifikimin ose keqpërdorimin e dokumentit të certifikimit, logos ose raportit të auditimit. Në këtë rast TÜV AUSTRIA ka të drejtë t'i kërkojë klientit kryerjen e menjëhershme të veprimeve korrigjuese ose pezullimin dhe/ose tërheqjen e certifikimit, publikimin e shkeljes dhe ndjekjen ligjore të rastit.

h. TÜV AUSTRIA regjistron me shkrim të gjitha ankesat nga Klienti lidhur me procedurën e Vlerësimit të Konformitetit. Nëse nuk arrihet marrëveshje mes Klientit dhe TÜV AUSTRIA, mosmarrëveshja zgjidhet nga gjykatat kompetente.

5. Përgjegjësia e TÜV AUSTRIA

a. TÜV AUSTRIA kryen Vlerësimin e Konformitetit sipas Standardeve/Skemave (ve) për të cilat Klienti ka aplikuar dhe në asnjë rast nuk zëvendëson kontrollin e ushtruar nga shteti ose autoritetet përkatëse qeveritare dhe/ose organet e tjera rregullatore.

b. TÜV AUSTRIA nuk ka përgjegjësi nëse Klienti nuk ndjek dhe zbaton në biznesin e tij vazhdimisht kërkesat e Standardeve/Skemave. TÜV AUSTRIA nuk është përgjegjëse për çdo ndryshim në kompaninë e Klientit që ndikon në vlerësimin e Konformitetit, për të cilin Trupa Certifikuese nuk është e informuar.

c. TÜV AUSTRIA është përgjegjëse për çdo dëm të shkaktuar nga Klienti që ka lidhje shkakësore me auditimin, certifikimin dhe dhënien e së drejtës për të përdorur logon e TÜV AUSTRIA, me kusht që një dëm i tillë të lindë nga faji ose neglizhenca e rëndë. Detyrimi i mësipërm i TÜV AUSTRIA është i kufizuar në dhjetë (10) herë shpërblimin e tij.

actions. If the Client fails to use the additional time for the application of the corrective actions or if the non-conformities found are not possible to be resolved, the Conformity Assessment is considered to have a negative result, and a Certification document is not issued.

e. Upon the issuance of the Certification document, TÜV AUSTRIA timely informs the Client about all changes of the Certification procedure immediately affecting them. TÜV AUSTRIA verifies that each Client complies with the new requirements.

f. TÜV AUSTRIA provides, upon request, any interested party with information about the status of a given Certification, the name of the Client, related normative document, scope and geographical location (city and country) for a specific certified Client. In exceptional cases, access to certain information can be limited on the request of the client (e.g. for security reasons). If private Scheme Owners, for which the Client has been certified, require it, data will be made available to them.

g. TÜV AUSTRIA considers any inaccurate references in relation to the Certification or misleading use of certification documents, logos or audit reports. In this case TÜV AUSTRIA is entitled to request the client the immediate conduct of corrective actions or the suspension and/or the withdrawal of the Certification, publication of the circumvention and legal action.

h. TÜV AUSTRIA takes down in writing any complaints by the Client relevant to the Conformity Assessment procedure. If no agreement can be reached between the Client and TÜV AUSTRIA, the dispute is resolved by the competent courts.

5. Responsibility of TÜV AUSTRIA

a. TÜV AUSTRIA conducts the Conformity Assessment according to the Standard(s)/Scheme(s) that the Client has applied for and does not at any case substitute or replace the control exercised by the state or relevant governmental authorities and/or other regulatory bodies.

b. TÜV AUSTRIA has no responsibility if the Client does not follow and apply to his business constantly the requirements of the Standards/Schemes. TÜV AUSTRIA is not responsible for any changes in the Client's company that affect the Conformity assessment, for which the Certification Body is not informed.

c. TÜV AUSTRIA is responsible for any damage incurred by the Client that is causally related to the audit, Certification, and the granting of the right to use the TÜV AUSTRIA logo, provided that such damage arises from fault or gross negligence. TÜV AUSTRIA's above liability is limited to ten (10) times its remuneration.

Kushtet dhe afatet e përgjithshme

General Terms and Conditions

TÜV AUSTRIA Group – Sigurimi i biznesit
TÜV AUSTRIA Group – Business Assurance



6. Procesi i Certifikimit dhe Cikli i Certifikimit

6.1 Hapat paraprakë

- Klienti aplikon për certifikim
- Dokumentohen të dhënat e detajuara të kompanisë në formularin e aplikimit dhe i dërgohet TÜV AUSTRIA
- Të dhënat shqyrtohen dhe detajet e auditimit përcaktohen nga stafi i autorizuar i TÜV AUSTRIA
- Klientit i dorëzohet një ofertë e detajuar

6.2 Përgatitja e auditimit

- Klienti pranon ofertën e dorëzuar dhe e kthen të nënshkruar
- Përgatitet kontrata dhe i dërgohet klientit
- Klienti e nënshkruan dhe e kthen kontratën, e cila përfshin fushëveprimin e auditimit.
- Dakortësohet data e auditimit dhe fushëveprimi
- Auditimi kryhet sipas planifikimit

6.3 Procesi i Certifikimit

- Klienti duhet të rishikojë në detaje të gjitha kërkesat e standardit(eve) që do të certifikohet
- Auditimi kryhet nga auditorë të kualifikuar për standardin(et) dhe fushëveprimin(et) që kompania ka aplikuar
- Auditori vlerëson çdo kërkesë të standardit gjatë auditimit
- Auditori vlerëson natyrën e devijimeve ose mospërputhjeve, nëse identifikohen.

6.4 Kohëzgjatja e auditimit

Kohëzgjatja e auditimit llogaritet bazuar në kriteret e mëposhtme:

- ✓ Madhësia dhe kompleksiteti i Klientit
- ✓ Konteksti operacional i Klientit
- ✓ Sistemi i Menaxhimit/prodakti/procesi/shërbimi që do të vlerësohet
- ✓ Numri total i personelit (punonjës me kohë të pjesshme, me turne, staf i përkohshëm, personel administrativ, staf efektiv etj.)
- ✓ Vendndodhja e auditimit
- ✓ Gjuha në të cilën do të kryhet auditimi
- ✓ Rezultatet e auditimit të kaluar (nëse aplikohet)
- ✓ Ndryshime në biznesin e klientit dhe/ose rregullat e akreditimit

6.5 Cikli i certifikimit

Cikli i certifikimit përcaktohet nga kushtet kontraktuale të TÜV AUSTRIA dhe/ose nga kërkesat e skemës specifike.

a. Mirëmbajtja dhe/ose rinovimi i certifikimit bazohet në faktin që auditimet e mbikëqyrjes dhe/ose rinovimit të certifikimit kryhen brenda afateve të përcaktuara.

b. Fushëveprimi i certifikatës duhet të përfshihet brenda fushëveprimit dhe kriterëve të auditimit, si dhe aktiviteteve të Klientit

6.6 Pezullimi, tërheqja ose reduktimi i fushëveprimit të certifikatës

6. Certification process and Certification cycle

6.1 Preliminary steps

- The client applies for certification
- Detailed data of the company are documented in the application form and submitted to TÜV AUSTRIA
- Data are reviewed, and the audit details are defined by the authorized staff of TÜV AUSTRIA
- A detailed offer is submitted to the client

6.2 Audit preparation

- The client accepts the submitted offer, and send it back signed
- The contract is prepared and sent back to the client
- The contract is sent back, signed by the client. The scope of the audit is included in the contract.
- The audit date and scope are agreed
- The audit is performed as scheduled

6.3 Certification process

- The client must review all requirements of the standard(s), to be certified, in detail.
- The audit is undertaken by qualified auditor for the standard(s) and the scope(s) of that the company has applied
- Every requirement of the standard is evaluated by the auditor during the audit
- The auditor assesses the nature of deviation or non-conformities, if raised

6.4 Audit duration

The audit duration is calculated based on the following criteria:

- ✓ Size and complexity of the client
- ✓ The operational context of the client
- ✓ The Management System/product/process/service to be assessed.
- ✓ Total number of personnel (part time workers, shift workers, temporary staff, administrative personnel, effective staff etc.),
- ✓ Site to be audited
- ✓ Language the audit is going to be conducted
- ✓ Results of previous audits (if applicable)
- ✓ Changes of the client's business or/and accreditation rules

6.5 Certification cycle

The certification cycle is defined by the contractual terms of TÜV AUSTRIA and/or the specific scheme requirements.

a. Maintaining and/or renewal of certification, based on the fact that surveillance and/or renewal audits are performed within the specified timeframes

b. The scope of the certificate has to be included within the audit scope and criteria, and the activities of the Client

6.6 Suspension, withdrawal or reducing the scope of certificates

Kushtet dhe afatet e përgjithshme General Terms and Conditions	
TÜV AUSTRIA Group – Sigurimi i biznesit TÜV AUSTRIA Group – Business Assurance	

a. Certifikatat do të pezullohen në rastet kur:

- ✓ Sistemi i certifikuar i menaxhimit të klientit ka dështuar vazhdimisht ose seriozisht në përbushjen e kërkesave të certifikimit, duke përfshirë kërkesat për efektivitetin e sistemit të menaxhimit
- ✓ Klienti i certifikuar nuk lejon që të kryhen auditimet e mbikëqyrjes ose ricertifikimit në frekuencat e kërkuara
- ✓ Ndryshimet e rëndësishme në kompaninë e Klientit nuk janë njoftuar tek TÜV AUSTRIA (p.sh. çështjet e përmendura në pikën 3g)
- ✓ Mospagimi i tarifave të dakorduara
- ✓ Klienti i certifikuar ka kërkuar vullnetarisht pezullimin e certifikimit

b. Pezullimi i certifikatës njoftohet me shkrim tek klienti

c. Periudha e pezullimit të certifikatës mund të zgjasë deri në gjashtë (6) muaj. Nëse vlerësimi nuk përfundon me sukses brenda këtij afati, Certifikata tërhiqet përgjithmonë. Tërheqja e Certifikatës njoftohet me shkrim tek Klienti.

d. Pas pezullimit ose tërheqjes së certifikatës së tij, klienti duhet:

- ✓ të ndalojë përdorimin e çdo materiali reklamues që përmban referenca për certifikimin, sipas udhëzimeve të TÜV AUSTRIA
- ✓ të mos lejojë të përdoren referenca ndaj certifikimit të tij nga TÜV AUSTRIA

e. TÜV AUSTRIA mund të reduktojë fushëveprimin e certifikimit të klientit, për të përjashtuar pjesët që nuk përmbushin kërkesat e certifikimit, kur klienti ka dështuar vazhdimisht ose seriozisht në përbushjen e kërkesave të certifikimit për ato pjesë të fushëveprimit të certifikimit. Çdo reduktim i tillë duhet të bëhet në përputhje me kërkesat e standardit të përdorur për certifikim

f. Veprimet përkatëse do të përditësohen në bazën e të dhënave të klientëve të certifikuar nga TÜV AUSTRIA.

a. Certificates shall be suspended in cases when:

- ✓ The client's certified management system has persistently or seriously failed to meet certification requirements, including requirements for the effectiveness of the management system,
- ✓ The certified client does not allow surveillance or recertification audits to be conducted at the required frequencies
- ✓ Substantial changes of the client have not being notified to TÜV AUSTRIA (ie. issues referred in point 3g)
- ✓ Non-paying of agreed fees
- ✓ The certified client has voluntarily requested a suspension

b. Suspension of the certificate is notified in written to the client

c. The suspension period of the certificate lasts up to a maximum of six (6) months. If the assessment is not completed successfully within this timeframe, the Certificate is permanently withdrawn. The withdrawal of the Certificate is notified in written to the Client.

d. Upon suspension or withdrawal of its certification the client:

- ✓ discontinues the use of all advertising matter that contains a reference to certification, as directed by TÜV AUSTRIA
- ✓ does not allow reference to its certification by TÜV AUSTRIA to be used

e. TÜV AUSTRIA will reduce the client's scope of certification to exclude the parts not meeting the requirements, when the client has persistently or seriously failed to meet the certification requirements for those parts of the scope of certification. Any such reduction shall be in line with the requirements of the standard used for certification

f. Relevant actions will be updated in the data base of certificated clients of TÜV AUSTRIA.

7 Përdorimi i Logos së Certifikimit

7.1 Rregullat për Përdorimin e Logos së Certifikimit

Përdorimi i logos së certifikimit (kur lejohet) bazohet në rregullat e përcaktuara në "Rregulloren e Përdorimit të Logos" sipas principeve të mëposhtme:

a. Klienti nuk bën dhe nuk lejon asnjë palë tjetër të tretë të bëjë deklara keqinformuese në lidhje me certifikimin e tij.

b. Klienti nuk përdor dhe nuk lejon përdorimin e dokumentit të certifikimit ose ndonjë pjesë të tij në një mënyrë keqinformuese.

c. Klienti i përshatatet kërkesave të Trupës Certifikuese, kur i referohet certifikimit të kompanisë në media, si p.sh. internet, broshura promociionale, reklamime ose dokumente të tjera.

7 Use of Certification Logo

7.1 Rules for the Use of Certification Logo

The use of the certification logo (where permitted) is based on the rules defined in the "Logo Use Regulation" according on the following principles:

a. The Client does not make and does not allow any other third party to make any misleading statement regarding its certification.

b. The Client does not use or permit the use of a Certification document or any part thereof in a misleading manner.

c. The Client adapts to the requirements of the Certification Body, when referring to the company's Certification in the media, like the internet, promotional brochures, advertisements or other documents.

Kushtet dhe afatet e përgjithshme General Terms and Conditions	
TÜV AUSTRIA Group – Sigurimi i biznesit TÜV AUSTRIA Group – Business Assurance	

d. E drejta për të përdorur logon e TÜV AUSTRIA i referohet ekskluzivisht njësisë së biznesit të Klientit të certifikuar. Përdorimi i logos në ndonjë njësi tjetër biznesi të kompanisë së Klientit ose për ndonjë aktivitet tjetër është i ndaluar.

e. Klienti, në rast pezullimi ose tërheqje të certifikimit, është i detyruar të ndalojë përdorimin të gjithë materialeve reklamuese që përmbajnë referencë për certifikimin.

f. Klienti duhet të ndryshojë menjëherë çdo material reklamues, nëse kupton se fushëveprimi i certifikimit të tij është reduktuar.

g. Klienti nuk duhet të lejojë referenca në certifikimin e sistemit të menaxhimit, në mënyrë të atillë që të nënkuptojë se TÜV AUSTRIA certifikon një produkt (përfshirë shërbim) ose proces, përveç rasteve kur kjo është specifikuar ndryshe në Skemën e Certifikimit.

h. Klienti nuk bën asnjë ndryshim në dokumentet e certifikimit, ose në dokumente të tjera të lëshuara nga TÜV AUSTRIA

i. Logoja mund të përdoret vetëm nga Klienti dhe vetëm me referencë të drejtëpërdrejtë me emrin e kompanisë ose logon e kompanisë. E drejta për të përdorur këtë logo limitohet vetëm për Klientin e autorizuar dhe nuk mund t'i transferohet asnjë pale të tretë ose trashëgimtari ligjor të Klientit, pa pëlqimin paraprak të TÜV AUSTRIA. Nëse ky transferim është legjitim, duhet të paraqitet një kërkesë. Mund të nevojitet kryerja e një auditi të ri.

j. Klienti duhet të përdorë logon për qëllime konkurruese, në një mënyrë të tillë që referenca ndaj kompanisë të jetë brenda kontekstit të certifikimit. Klienti duhet të sigurojë që të mos krijohet përshtypja se certifikimi është dhënë pas një auditimi nga një autoritet shtetëror ose qeveritar.

k. Klienti është i detyruar të përdorë certifikimin e tij në përputhje me ligjin, praktikën e drejtë dhe etikën tregtare, duke llogaritur rivendosjen e çdo dëmi pozitiv ose pasues të TÜV AUSTRIA dhe/ose Skemës së Certifikimit në rast se ndonjë nga sjelljet e mësipërme dëmton TÜV AUSTRIA-n ose/dhe reputacionin e Skemës dhe besimin e publikut ndaj tyre.

l. Nëse pretendime ligjore paraqiten kundër TÜV AUSTRIA për përdorim të gabuar të logos nga Klienti, ky i fundit, në përputhje me dispozitat e Rregullores së Përdorimit të Logos është i detyruar të lirojë TÜV AUSTRIA nga çdo pretendim i palëve të treta. E njëjta gjë zbatohet dhe në rastin e pretendimeve të palëve të treta ndaj TÜV AUSTRIA për shkak të pretendimeve të gabuara promovuese të bëra nga Klienti.

7.2 Përfundimi i të Drejtës për Përdorimin e Logos

a. E drejta e Klientit për të përdorur logon e TÜV AUSTRIA dhe për të zotëruar dokumentin e Certifikimit përfundon menjëherë nëse:

- ✓ Klienti nuk e informon TÜV AUSTRIA për ndryshime të rëndësishme në strukturën e

d. The right to use the TÜV AUSTRIA logo refers exclusively to the Client's certified business unit and the specific scope of the Certification. The use of the logo for any other business unit of the Client's company or for any other activity is prohibited.

e. The Client, upon suspension or withdrawal of its certification, is obliged to discontinue its use of all advertising matter that contains a reference to certification.

f. The Client amends all advertising matter immediately when realizing that the scope of its Certification has been reduced.

g. The Client does not allow reference to be made to its management system Certification in such a way as to imply that TÜV AUSTRIA certifies a product (including service) or process (unless mentioned otherwise in the Certification Scheme).

h. The Client does not make any changes to the certification documents, or any other documents provided by TÜV AUSTRIA

i. The logo may only be used by the Client and only with direct reference to the company's name or the company's logo. The right to use the logo is limited to the authorized Client and cannot be assigned to any third party or any legal successor of the Client, without prior consent of TÜV AUSTRIA. If such an assignment is legitimate, a request shall be submitted. There may be a need for the conduction of a new audit.

j. The Client shall use the logo for competition purposes, in such a way that the reference to the company is within the Certification context. The Client shall make sure not to create the impression that the Certification was granted after an audit by a state or governmental authority.

k. The Client is obliged to use its certification in accordance with the law, fair practice and trading ethics, accounting to restore any positive and consequential damage of TÜV AUSTRIA and / or Certification Scheme in case that any of the above behaviors harms TÜV AUSTRIA's or/and Scheme's reputation and the public trust in them.

l. In case of claims against TÜV AUSTRIA for improper use of the logo by the Client, the latter, in accordance with the provisions of the Logo Use Regulation, is obliged to relieve TÜV AUSTRIA of any third-party claim. The same applies also in case of claims against TÜV AUSTRIA by third parties for improper promotional claims made by the Client

7.2 Termination of the right to use the Logo

a. The right of the Client to use the TÜV AUSTRIA logo and to possess the Certification document ceases with immediate action, if:

- ✓ The Client does not inform TÜV AUSTRIA for significant changes in the company's structure

Kushtet dhe afatet e përgjithshme General Terms and Conditions	
TÜV AUSTRIA Group – Sigurimi i biznesit TÜV AUSTRIA Group – Business Assurance	

- kompanisë, që kanë impakt direkt në Certifikim (p.sh. ndryshime të formës ligjore, ndryshimi i adresës së selisë së kompanisë, etj.).
- ✓ Rezultati i auditimit të mbikëqyrjes (kur është i zbatueshëm) nuk justifikon më ruajtjen e Certifikatës.
 - ✓ Auditimet e mbikëqyrjes (kur zbatohet) nuk mund të kryhen për arsye që lidhen me Klientin.
 - ✓ Klienti nuk paguan tarifat e TÜV AUSTRIA brenda afatit të caktuar.
 - ✓ Fillohen procedura falimentimi ndaj Klientit, ose nëse një kërkesë falimenti refuzohet për mungesë asetesh.
 - ✓ Një autoritet shtetëror, qeveritar ose një gjykatë ndalon certifikimin ose mirëmbajtjen e Dokumentit të Certifikimit
- b. E drejta e klientit për të përdorur logon TÜV AUSTRIA dhe për të mbajtur dokumentin e Certifikimit ose çdo dokument tjetër përkatës përfundon menjëherë nëse klienti përdor logon e TÜV AUSTRIA në një mënyrë në kundërshtim me dispozitat e marrëveshjes ose në një mënyrë në kundërshtim me dispozitat e Rregullores së Përdorimit të Logos. Nëse këto kërkesa nuk përmbushen TÜV AUSTRIA ka të drejtë të tërheqë dhe të anultojë Dokumentin e Certifikimit.
- c. Në rast të përfundimit të së drejtës për përdorimin e logos, Dokumenti i Certifikimit hiqet menjëherë nga baza e të dhënave e TÜV AUSTRIA. Kjo heqje bëhet efektive me fshirjen e sigurtë të të gjitha të dhënave përkatëse.

8 Ndërprerja e certifikimit të vlefshëm

Marrëveshja mund të ndërpritet nga Klienti duke ofruar një justifikim të përshtatshëm, duke dhënë një njoftim minimal prej tre (3) muajsh (përpara datës së planifikuar të auditimit brenda ciklit aktual të certifikimit), i cili dërgohet me e-mail me konfirmimin e marrjes

a. Në rast se klienti ndërpret certifikimin në fuqi çështjet e mëposhtme duhet të deklarohen me anë të provës:

- ✓ Klienti ndalon përdorimin e çdo materiali reklamues që përmban një referencë ndaj certifikimit, sipas udhëzimeve të TÜV AUSTRIA
- ✓ Klienti nuk lejohet të bëjë referenca ndaj certifikimit të sistemit të menaxhimit nga TÜV AUSTRIA

b. Nëse klienti synon të transferojë certifikimin e tij në një organ tjetër certifikues, kushtet e mëposhtme duhet të plotësohen:

- ✓ Klienti ka njoftuar tre (3) muaj përpara datës së caktuar të planifikuar të auditimit brenda ciklit aktual të certifikimit
- ✓ Të gjitha detyrimet financiare janë përmbushur
- ✓ Një deklaratë me shkrim që të gjitha logot e certifikimit të TÜV AUSTRIA janë tërhequr dhe

that have a direct impact on the Certification (e.g. change in legal form, change of company's headquarters address, etc.).

- ✓ The result of the surveillance audit (where applicable) does not justify the maintenance of the Certificate anymore.
- ✓ The surveillance audits (where applicable) cannot be carried out for reasons attributable to the Client.
- ✓ The Client does not pay TÜV AUSTRIA's fee within the prescribed time limit.
- ✓ Bankruptcy proceedings are instituted against the property of the Client or if a bankruptcy petition against the latter is dismissed for lack of assets.
- ✓ The Certification or the maintenance of the Certificate document is prohibited by a state or governmental authority or by a court.

b. The right of the Client to use the TÜV AUSTRIA logo and to maintain the Certification document or any other relevant documents shall be terminated immediately, if the Client uses the TÜV AUSTRIA logo in a way contrary to the provisions of the agreement or in a way contrary to the provisions of the Logo Use Regulation. If the requirements are not satisfied, TÜV AUSTRIA has the right to withdraw and cancel the Certification document.

c. In case of termination of the right to use, the Certification document is promptly removed from TÜV AUSTRIA's database. This removal takes effect with the secure expungement of all relevant data.

8 Termination of valid certification

The agreement may be terminated by the Client by providing adequate justification, giving a minimum of three (3) months' (prior to the due date planned audit date within the current certification cycle) notice, which is sent by email with acknowledgement of receipt

a. In case the client terminates in force certification the following issues have to be declared by proof:

- ✓ The client discontinues the use of all advertising matter that contains a reference to certification, as directed by TÜV AUSTRIA
- ✓ The client is not allowed to make reference to its management system certification by TÜV AUSTRIA

b. If the client intends to transfer his certification to another certification body, the following conditions shall be fulfilled:

- ✓ The client has notified three (3) months before the due date planned audit date within the current certification cycle
- ✓ All financial issues have been fulfilled
- ✓ A written statement that all the certification logo of TÜV AUSTRIA has been withdrawn and not

Kushtet dhe afatet e përgjithshme

General Terms and Conditions

TÜV AUSTRIA Group – Sigurimi i biznesit
TÜV AUSTRIA Group – Business Assurance



nuk përdoren më, si dhe të gjitha palët e interesuara janë njoftuar në mënyrë adekuate,

used anymore and all interested parties are notified adequately.

9 Kushtet kontraktuale dhe financiare

a. Rregullat specifike që rregullojnë procesin e certifikimit përcaktohen në detaje
b. Tarifat e certifikimit të kërkuara nga TÜV AUSTRIA llogariten bazuar në informacionin e dhënë nga Klienti në aplikimin e dokumentuar.
c. Faturat që korrespondojnë me tarifat e dakorduara kontraktuale duhet të paguhen për të lëshuar, mbajtur ose rinovuar vlefshmërinë e certifikimit
d. Në rast të mospagesës së tarifave të dakorduara, TÜV AUSTRIA pezullon kryerjen e shërbimit(ve) të mbuluara nga marrëveshja përkatëse.
e. TÜV AUSTRIA mund të ndërpresë vlefshmërinë e certifikimit nëse ndonjë nga kërkesat teknike dhe/ose financiare kontraktuale nuk përmbushet nga Klienti.

10 Konfidencialiteti – Paanshmëria

c. TÜV AUSTRIA merr përsipër të ruajë konfidencialitetin dhe të mbrojë çdo informacion në lidhje me Klientin nga të gjithë punonjësit ose përfaqësuesit e tij të përfshirë në shërbim(et) e mbuluara nga kontrata.
d. TÜV AUSTRIA është e detyruar të trajtojë çdo informacion në lidhje me kompaninë të vënë në dispozicion nga Klienti me konfidencialitet, ta përdorë vetëm për qëllimet e marrëveshjes dhe të mos e kalojë atë të palët e treta, përveç rasteve kur kjo kërkohej nga ligji, rregulloret, njoftimet ose direktivat e një autoriteti. Klienti mund të lirojë TÜV AUSTRIA nga këto detyrime me shkrim. Trupa e Akreditimit e TÜV AUSTRIA si dhe Pronarët e Skemave Private përjashtohen nga detyrimet e përmendura më sipër.
e. I gjithë informacioni i marrë gjatë ofrimit të shërbimit të mbuluar nga kontrata do të konsiderohet konfidencial, veçanërisht ai që lidhet me produktin dhe organizatën që do të auditohet dhe/ose inspektohet.
f. TÜV AUSTRIA ka të drejtën të kopjojë dhe të regjistrojë çdo dokument të paraqitur nga Klienti, duke qënë subjekt i provave objektive në lidhje me inspektimin ose auditimin.
g. I gjithë personeli (auditorët, ekspertët administrativë, etj.) i caktuar nga TÜV AUSTRIA është i përkushtuar të jetë i paanshëm në lidhje me shërbimet kontraktuale të ofruara për Klientin.

11 Apelime – Ankesa

TÜV AUSTRIA pranon ankesa dhe apelime me shkrim që lidhen me të gjithë gamën e aktiviteteve të saj nga palët kontraktuese ose të interesuara. Ankesat - apelimet trajtohen sipas procedurës së zbatueshme, dhe një përgjigje me shkrim i dërgohet palës ankuese pas përfundimit të hetimit të incidentit.

9 Contractual and financial terms

a. The specific rules governing the certification process are defined in detail in a relevant contract signed by both parties
b. The certification fees required by TÜV AUSTRIA are calculated, based on the information provided by the Client in the documented application
c. Invoices corresponding to contractual agreed fees have to be paid in order to issue, remain or renew the validity of certification
d. In case of non-paying the agreed fees TÜV AUSTRIA suspends performance of the service(s) covered by relevant agreement. e. TÜV AUSTRIA may terminate the validity of certification if any of the technical and/or financial contractual requirements are not fulfilled by the Client.

10 Confidentiality – Impartiality

c. TÜV AUSTRIA undertakes to keep confidential and protect any information relating to the Client by all its employees or representatives involved to the service(s) lying under the contract
d. TÜV AUSTRIA is obliged to treat any information about the company made available by the Client with confidentiality, to utilize it only for the purposes of the agreement and not to pass it on to third parties, unless this is prescribed by law, regulation, notice, or directive of an authority. The Client may release TÜV AUSTRIA from these obligations in writing. The Accreditation Body of TÜV AUSTRIA, as well as the Private Scheme Owners are excluded from the before mentioned obligations
e. All information obtained during the service provision covered by the contract shall be considered as confidential, and particularly that relating to the product and or organization to be audited and/or inspected.
f. TÜV AUSTRIA shall have the right to copy and record any documented record submitted by the Client, being a subject of objective evidence regarding the inspection or audit
g. All the staff (auditors, administration experts etc.) appointed by TÜV AUSTRIA is committed to be impartial related to the Client provided the contractual services

11 Appeals – Complaints

TÜV AUSTRIA accepts written complaints - appeals relating to the full range of its activities from contracted or other interested parties. Complaints – appeals are managed according to the applicable procedure and a written response is submitted after the completion of the investigation of the incident.

Kushtet dhe afatet e përgjithshme General Terms and Conditions	
TÜV AUSTRIA Group – Sigurimi i biznesit TÜV AUSTRIA Group – Business Assurance	

12 Përgjegjësi – Garanci

a. Certifikata e lëshuar konfirmon se Klienti plotëson në një moment të caktuar (gjatë auditimit në terren) kërkesat e standardit sipas të cilit është kryer vlerësimi. Certifikata e Sistemit të Menaxhimit nuk garanton dhe as nuk certifikon përputhshmërinë e cilësisë së produkteve apo shërbimeve të Klientit, por vetëm përputhshmërinë e Sistemit të Menaxhimit me kërkesat përkatëse.

b. TÜV AUSTRIA nuk garanton se Klienti, për shkak të certifikimit, do të marrë vendime pozitive ose miratime nga autoritetet shtetërore apo qeveritare, organet rregullatore, organet e tjera të inspektimit teknik apo organizata të ngjashme që mund të japin vlerësime mbi kompaninë ose produktet e Klientit. Lëshimi i certifikatës nuk garanton suksesin e Klientit në marrjen e projekteve në sektorin publik ose privat, për të cilat certifikimi është një parakusht.

c. Në rast se ndaj TÜV AUSTRIA ngrihen pretendime nga ndonjë palë e tretë, private ose publike, për një ngjarje për të cilën TÜV AUSTRIA nuk është përgjegjëse, Klienti është i detyruar të lirojë Trupën e Certifikimit nga çdo pretendim i palës së tretë. Në çdo rast, TÜV AUSTRIA ka të drejtën të kërkojë nga Klienti rimbursim për çdo kompensim të paguar ndaj palëve të treta për çdo çështje që tejkalon përgjegjësinë e TÜV AUSTRIA.

13 Ligji i Zbatueshëm – Juridiksioni

Vendi për çdo veprim në lidhje me këtë Marrëveshje do të jetë Gjykata e Tiranës. Kjo Marrëveshje do të qeveriset dhe interpretohet në të gjitha aspektet në përputhje me ligjet e Republikës së Shqipërisë.

12 Liabilities – Warranties

a. The issued Certificate certifies that the Client satisfies at the specific time (time of the on-site audit) the requirements of the standard by which the evaluation is made. The Management System Certificate does not warrant neither certifies the compliance of the quality of the Client's products or services, but only the compliance of the Management System with the related requirements.

b. TÜV AUSTRIA does not warrant that the Client will get, because of the Certification, positive decisions or approvals, by relevant state or governmental authorities, regulatory bodies, other technical inspection bodies or similar organizations that can conclude on the Client's company or products. Granting of the Certificate does not warrant the success in undertaking by the Client of projects, in the public or the private sector, for which the Certification is a prerequisite

c. In the event that claims are raised against TÜV AUSTRIA by any third party, private or Public, for an event for which the TÜV AUSTRIA is not responsible, the client is obliged to release the Certification Body from any third-party claim. In any case, TÜV AUSTRIA has the right to demand from the Client refund for any compensation paid to third parties for anything beyond TÜV AUSTRIA's responsibility.

13 Applicable law – Jurisdictions

Venue for any action in connection with this Agreement shall be Tirana Court. This Agreement shall be governed and construed in all respects in accordance with Republic of Albania Law.