

## 1.1.09, Certificatievoorwaarden ISO 9001

### Artikel 1. Algemeen

1. De contractuele voorwaarden die van toepassing zijn op ISO 9001-certificatie door Cetradox Certificatie BV, zijn vastgelegd in deze certificatievoorwaarden. Naar deze certificatievoorwaarden wordt verwezen in de certificatieovereenkomst tussen de klant en Cetradox Certificatie BV. Door ondertekening van certificatieovereenkomst, stemt de klant in met deze certificatievoorwaarden als geheel, met uitsluiting van de eigen algemene voorwaarden, inkoopvoorwaarden en/of andere voorwaarden.
2. Cetradox Certificatie BV is gevestigd in Nederland. Daarom is te allen tijde de Nederlandse wet- en regelgeving van toepassing op de activiteiten van Cetradox BV.
3. Medewerkers van Cetradox Certificatie BV zijn bevoegd hun werkzaamheden op te schorten of voortijdig te beëindigen, indien hun veiligheid, gezondheid of welzijn niet (langer) gewaarborgd zijn, zij zich in hun waardigheid voelen aangetast, of anderszins worden gehinderd bij of belemmerd in een betrouwbare, onpartijdige of onafhankelijke uitoefening van hun werkzaamheden. De directie van Cetradox Certificatie BV kan in een dergelijke geval besluiten een sanctie op te leggen aan de klant die deze situatie heeft veroorzaakt. Sancties tegen externe partijen kunnen zijn:
  - Het geven van een mondelinge waarschuwing;
  - Het geven van een schriftelijke waarschuwing;
  - Het schorsen van het certificaat van de klant voor een duur van maximaal drie maanden;
  - Het beëindigen van de certificatieovereenkomst met de klant, met inachtneming van een door de directie van Cetradox Certificatie BV vast te stellen termijn;
  - Het beëindigen van de certificatieovereenkomst met de klant partij met onmiddellijke ingang.Sancties worden vastgelegd in het dossier van de klant. Cetradox Certificatie BV is bevoegd van opgelegde sancties melding te maken aan de Stichting Raad voor Accreditatie (RvA), indien de certificatiwerkzaamheden zijn uitgevoerd onder accreditatie van de RvA. Sancties laten de betalingsverplichtingen van de klant jegens Cetradox Certificatie BV onverlet.
4. Certificatiwerkzaamheden worden door Cetradox Certificatie BV uitgevoerd op de vestiging(en) en werklocatie(s) van de klant. Medewerkers van Cetradox Certificatie BV dienen hierbij te allen tijde begeleid te worden door een vertegenwoordiger van de klant. Cetradox Certificatie BV behoudt zich het recht voor certificatiwerkzaamheden waarbij de klant zich laat vertegenwoordigen door een derde partij, zoals een adviseur, te weigeren. Dit laat de betalingsverplichting van de klant jegens Cetradox Certificatie BV onverlet.
5. De klant verplicht zich gedurende de certificatiwerkzaamheden een afsluitbare kantoorruimte, voorzien van bureau, bureaustoel, verlichting en aansluiting op het elektriciteitsnet, ter beschikking te stellen aan het auditteam van Cetradox Certificatie BV. De kantoorruimte en de daarin aanwezige middelen dienen te voldoen aan de daarop van toepassing zijnde eisen uit de Arbowet- en regelgeving.
6. Indien Cetradox Certificatie BV certificatiwerkzaamheden uitbesteedt, wordt de klant daarvan vooraf op de hoogte gesteld.
7. De klant verplicht zich waarnemers tot certificatiwerkzaamheden toe te laten, bijvoorbeeld in het kader van training, erkenning/accreditatie, controle, en dergelijke, alsmede onbelemmerde en volledige medewerking te verlenen aan auditbijwoningen en schaduwonderzoeken door de Raad voor Accreditatie. Waarnemers zijn onderworpen aan een geheimhoudingsplicht.
8. Cetradox Certificatie BV vangt de eerste audit bij de klant pas aan na in het bezit te zijn van een certificatieovereenkomst die is ondertekend door een tekenbevoegde functionaris van de aanvrager van het certificaat.
9. Cetradox Certificatie BV vangt de eerste audit bij de klant pas aan nadat diens kwaliteitsmanagementsysteem volledig is geïmplementeerd.
10. De klant staat onvoorwaardelijk in voor de juistheid, volledigheid en actualiteit van aan Cetradox Certificatie BV geleverde gegevens.
11. De klant dient Cetradox Certificatie BV te allen tijde op verzoek terstond alle gegevens te verstrekken die nodig zijn ter beoordeling van de vraag of de klant voldoet aan de certificatie-eisen.
12. Het staat Cetradox Certificatie BV vrij kopieën van relevante gegevens van de klant mee te nemen voor diens dossier.
13. De klant dient Cetradox Certificatie BV alle medewerking te verlenen welke noodzakelijk is voor uitvoering van de certificatieactiviteiten.
14. Nadat Cetradox Certificatie BV heeft vastgesteld dat de klant aan de certificatie-eisen voldoet, vindt certificatie plaats op basis van de vigerende versie van ISO 9001. Bij het verschijnen van een nieuwe versie van ISO 9001, conformeren de klant en Cetradox Certificatie BV zich aan de

daarbij behorende overgangsregeling, zoals bepaald door International Organization for Standardization (ISO), de International Accreditation Forum (IAF) en de RvA.

15. Een ISO 9001-certificaat heeft een maximale geldigheidsduur van drie jaar. Tijdens de geldigheidsduur van het certificaat, oefent Cetradox Certificatie BV toezicht uit op de klant. Dit toezicht bestaat in ieder geval uit twee jaarlijkse controleaudits op de vestiging(en) en werklocatie(s) van de klant, met het doel te beoordelen of diens managementsysteem bij voortdurend voldoet aan gespecificeerde eisen van en met betrekking tot de norm op basis waarvan certificatie heeft plaatsgevonden. Het toezicht kan verder bestaan uit:
  - het doen van navraag over aspecten van de certificering bij de klant;
  - het beoordelen van uitingen van de klant met betrekking tot operationele activiteiten (bijvoorbeeld in reclamematerialen of op een website);
  - het opvragen van (papieren of elektronische) documenten, registraties en dossiers bij de certificaathouder;
  - enig ander middel om de prestaties van de certificaathouder te monitoren.
16. De volgende documenten - vigerende versie, alsmede eventuele toekomstige versies - maken integraal onderdeel uit van deze certificatievoorwaarden en, daarmee, van de certificatieovereenkomst tussen de klant en Cetradox Certificatie BV:
  - Algemene voorwaarden Cetradox Certificatie BV;
  - NEN-EN-ISO 9001:2015 en de daarbij behorende overgangsregeling(en), zoals bepaald door ISO, IAF, EA en/of RvA;
  - NEN-EN-ISO/IEC 17021, Conformiteitsbeoordeling - Eisen voor instellingen die audits en certificatie van managementsystemen leveren - Deel 1 (Eisen) en deel 3 (competentie-eisen voor certificatiepersoneel m.b.t. kwaliteitsmanagement);
  - IAF MD1, Audit and certification of a management system operated by a multi-site organization;
  - IAF MD2, Transfer of accredited certification of management systems;
  - IAF MD4, The use of ICT for auditing/assessment purposes;
  - IAF MD5, Determination of audit time of quality, environmental, and occupational health & safety management systems;
  - IAF MD11, Application of ISO/IEC 17021 for audits of integrated management systems (IMS);
  - Voorschrift voor het gebruik van accreditatiemerken en -logo's (RvA-VR003-NL).

De voorwaarden van Cetradox Certificatie BV zijn in te zien en te downloaden op de website van Cetradox: [www.cetradox.nl](http://www.cetradox.nl). Cetradox Certificatie BV zendt de voorwaarden tezamen met de concept-certificatieovereenkomst (offerte), en verder op verzoek, kosteloos toe. Documenten van de RvA zijn in te zien en te downloaden op de website [www.rva.nl](http://www.rva.nl). Documenten van de IAF zijn in te zien en te downloaden op de website [www.iaf.nu](http://www.iaf.nu). Documenten van EA zijn in te zien en te downloaden op de website [www.european-accreditation.org](http://www.european-accreditation.org). Documenten van ISO zijn te verkrijgen via de website [www.nen.nl](http://www.nen.nl). Informatie over ISO is te vinden op de website [www.iso.org](http://www.iso.org).
17. ISO 9001-certificering door Cetradox Certificatie BV vindt niet plaats onder accreditatie van de RvA, tenzij alle werkzaamheden in het toepassingsgebied van de klant plaatsvinden in IAF-sector 28 (construction/bouw). Uitsluitend in dit geval wordt het accreditatiemerk van de RvA afgebeeld op het ISO 9001-certificaat;
18. Het is de klant niet toegestaan gebruik te maken van accreditatiemerken en -logo's van de RvA naar aanleiding van certificatie door Cetradox Certificatie BV.

## Artikel 2. Onpartijdigheid

1. Cetradox Certificatie BV opereert onpartijdig jegens andere organisaties. Cetradox Certificatie BV geeft geen ondersteuning en advisering op haar technisch werkterrein en daaraan grenzende activiteiten, zoals ondersteuning en advisering op het gebied van kwaliteitsmanagementsystemen.
2. Cetradox Certificatie BV is onafhankelijk van andere organisaties en niet betrokken in ontwerp, ontwikkeling, productie, onderhoud, herstel, handel of andere commerciële activiteiten die de onpartijdigheid in gevaar kunnen brengen.
3. Op de certificatiwerkzaamheden en –besluiten van Cetradox Certificatie BV wordt geen invloed uitgeoefend door externe partijen;
4. Cetradox Certificatie BV verricht geen interne audits bij de eigen certificaathouders;
5. De certificatieactiviteiten van andere certificatie-instellingen worden niet door Cetradox Certificatie BV gecertificeerd;
6. Cetradox Certificatie BV beoordeelt de eigen certificatieactiviteiten op mogelijke belangenverstrengeling, met het doel de onpartijdige en onbevooroordeelde uitvoering hiervan te waarborgen.

## Artikel 3. Vertrouwelijkheid en openbaarmaking

1. Cetradox Certificatie BV is verantwoordelijk voor het beheer van alle gegevens die tijdens de uitvoering van certificatiwerkzaamheden worden verzameld. Uitsluitend informatie met betrekking tot de identificatie van de klant (naam organisatie, adres en contactgegevens) en het toepassingsgebied van gecertificeerde activiteiten wordt door Cetradox Certificatie BV naar buiten gebracht. Overige informatie, is vertrouwelijk en wordt niet met derden gedeeld, tenzij anders bepaald in onderhavige certificatievoorwaarden.
2. Gegevens die tijdens certificatieactiviteiten worden verzameld, worden door Cetradox Certificatie BV, op verzoek daartoe, gedeeld met het bevoegde gezag. Cetradox Certificatie BV zal de klant hiervan in kennis stellen, tenzij dit wettelijk niet is toegestaan.
3. Gegevens die tijdens certificatieactiviteiten worden verzameld, kunnen worden door Cetradox Certificatie BV worden gedeeld met de RvA, indien deze activiteiten plaatsvinden onder accreditatie door de RvA.
4. Door ondertekening van een certificatieovereenkomst machtigt de klant Cetradox Certificatie BV tot het verstrekken van gegevens aan de in lid 2 en 3 genoemde instanties en ziet af van kennisgeving hiervan door Cetradox Certificatie BV per afzonderlijk geval, tenzij anders bepaald in onderhavige certificatievoorwaarden.
5. Cetradox Certificatie BV bewaart gegevens van de klant minimaal drie jaar na beëindiging van de certificatieovereenkomst;
6. Wanneer Cetradox Certificatie BV van derden (bijvoorbeeld klagers, toezichhouders) informatie over klanten ontvangt, wordt deze vertrouwelijk behandeld.
7. De klant is gerechtigd auditrapportages van Cetradox Certificatie BV openbaar te maken, echter uitsluitend indien deze openbaarmaking volledige auditrapportages betreft. Openbaarmaking van enkel onderdelen van auditrapportages is niet toegestaan. Auditrapportages blijven te allen tijde eigendom van Cetradox Certificatie BV.
8. Onderdelen van een onderneming of instelling die niet, of met negatief resultaat, door Cetradox Certificatie BV zijn beoordeeld, mogen op geen enkele wijze de suggestie wekken gecertificeerd te zijn, dan wel aan de eisen van ISO 9001 te voldoen.

#### **Artikel 4. Auditproces**

1. Een volledige certificatiecyclus beslaat drie jaar. Aan het begin van de cyclus vindt een initiële certificatieaudit plaats. Deze bestaat uit twee fasen. Bij het bepalen van de tijdsspanne tussen de fase 1- en fase 2-audit, houdt het auditteam rekening met de noodzaak voor de klant om eventuele zorgpunten op te lossen.
2. De eerste tussentijdse audit, ook wel controleaudit genoemd, vindt plaats in de eerste twaalf maanden na de laatste dag van het certificatieonderzoek. De tweede tussentijdse audit vindt plaats circa 24 maanden na het certificatieonderzoek.
3. De geldigheid van het certificaat eindigt 36 maanden nadat het certificaat is verstrekt.
4. Indien de klant voor hercertificatie in aanmerking wil komen voert Cetradox Certificatie BV, voorafgaand aan de einddatum op het certificaat, een hercertificatieaudit uit.
5. Cetradox Certificatie BV is er niet voor verantwoordelijk dat de klant, vanwege het niet, te laat, onjuist of onvolledig doorvoeren of bekendmaken van correcties en corrigerende maatregelen, dan wel het uitstellen van een reeds geplande hercertificatieaudit, al dan niet tijdelijk certificaatloos is, en aanvaardt daarvoor geen enkele aansprakelijkheid.
6. Als de klant een reeds geplande hercertificatieaudit uitstelt, waardoor Cetradox Certificatie BV deze niet kan uitvoeren of afronden voordat de geldigheidstermijn van het lopende certificaat verstrijkt, is er geen sprake meer van een hercertificatieaudit, maar wordt opnieuw een initiële certificatieaudit uitgevoerd, bestaande uit twee fasen.
7. Indien de organisatie tijdens de geldigheidsduur van een certificaat van een andere certificatie-instelling wil overstappen naar Cetradox Certificatie BV, vervolgt Cetradox Certificatie BV de certificatiecyclus waar de vorige certificatie-instelling is opgehouden, en neemt daarbij eventueel niet opgeheven afwijkingen over.
8. Tenminste vijf werkdagen voorafgaand aan de audit, stelt Cetradox Certificatie BV een auditplan op en zendt dit aan de klant. Het is de klant toegestaan bezwaar te maken tegen de toewijzing van bepaalde auditteamleden. Cetradox Certificatie BV besluit of het bezwaar gegrond is en wijzigt in dat geval de samenstelling van het auditteam
9. De audit begint met een openingsbijeenkomst, met als doel de klant te informeren over de audit-activiteiten.
10. Tijdens de audit verzamelt het auditteam gegevens met betrekking tot de auditdoelstellingen, toepassingsgebied van de audit en de normen, alsmede gegevens die betrekking hebben op interacties tussen functies, activiteiten en processen.

11. Gegevens worden verzameld op basis van interviews, het observeren van processen en werkzaamheden en het beoordelen van documenten en registraties, dan wel op basis van andere methoden.
12. De verzameling van gegevens vindt steekproefsgewijs plaats. De gegevens worden vervolgens geverifieerd, waarna zij auditbewijs vormen.
13. Het auditteam legt auditbevindingen die gezamenlijk conformiteit aantonen vast in de auditrapportage. Gedetailleerde auditbevindingen die duiden op non-conformiteit, afwijkingen genaamd, alsmede ondersteunende bewijslast daaromtrent, legt het auditteam tevens vast op afwijkingsrapporten.
14. Op basis van de auditbevindingen neemt de certificatiebeslissers een positief of negatief besluit aangaande certificatie, voortzetting daarvan, dan wel hercertificatie.
15. De audit eindigt met een slotbijeenkomst, met als doel de auditconclusies, met inbegrip van het certificatieadvies, aan de klant te presenteren.
16. Indien er tussen het auditteam en de klant een meningsverschil bestaat over auditbewijs of bevindingen, waaronder afwijkingen, tracht de auditteamleider hierover overeenstemming te bereiken. Onopgeloste zaken legt hij vast in het auditrapport voor besluitvorming door de certificatiebeslissers. Diens besluit wordt legd de auditteamleider vast in de auditrapportage.

#### **Artikel 5. Afhandeling van afwijkingen**

1. Afwijkingen worden vastgesteld tegen specifieke normen en geven een beschrijving van de nonconformiteit, alsmede van de objectieve bewijslast waarop de afwijking is gebaseerd.
2. De klant dient van elke afwijking een oorzaakanalyse uit te voeren, de omvang van de afwijking vast te stellen, correcties door te voeren en maatregelen ter voorkoming van herhaling (corrigerende maatregelen) te nemen.
3. De klant dient dit alles in te vullen op het van het auditteam ontvangen afwijkingsrapport en dit uiterlijk drie maanden na de slotbijeenkomst aan Cetradox Certificatie BV te zenden, tezamen met informatie ten bewijze daarvan.
4. Indien het auditteam verificatie op de locatie(s) van de klant noodzakelijk acht, wordt hiervoor een afspraak gemaakt met de klant.
5. Op basis van het aantal en/of de ernst van de vastgestelde afwijkingen, bepaalt het auditteam of een volledige of een beperkte aanvullende audit nodig is. Deze dient uiterlijk drie maanden na de slotbijeenkomst plaats te vinden. Het auditteam informeert de klant tijdens de slotbijeenkomst over de noodzaak en omvang van de aanvullende audit.
6. Het auditteam beoordeelt of oorzaak- en omvanganalyse, correcties en corrigerende maatregelen acceptabel zijn. Verder wordt de effectiviteit van de correcties en corrigerende maatregelen geverifieerd.
7. Het auditteam informeert de klant over het resultaat van de beoordeling en verificatie aan de hand van het afwijkingsrapport.
8. Wanneer beoordeling en verificatie heeft plaatsgevonden op basis van uitsluitend door de klant ingezonden informatie, en niet door middel van beoordeling en verificatie op de locatie(s) van de klant, herbeoordeelt het auditteam de effectiviteit van de correcties en corrigerende maatregelen tijdens toekomstige audits.

#### **Artikel 6. Bijzondere audits**

1. Cetradox Certificatie BV kan het nodig achten op korte termijn een extra audit in te laten doen bij een klant om over deze klant ontvangen klachten onderzoeken, als reactie op wijzigingen bij de klant, of als opvolging bij klanten waarvan het certificaat is geschorst.
2. De klant is verplicht volledige medewerking te verlenen aan een extra audit en tot volledige en tijdige betaling van de kosten daarvan aan Cetradox Certificatie BV.
3. Een extra audit wordt uitgevoerd volgens de werkwijze die is beschreven in artikel, maar kan, indien Cetradox Certificatie BV dit wenselijk acht, zonder voorafkondiging plaatsvinden of met een minimale periode tussen aankondiging en uitvoering. Daarom is het voor de klant niet mogelijk bezwaar te maken tegen leden van het auditteam.
4. Op basis van het resultaat van een extra beoordeling kan Cetradox Certificatie BV besluiten het toepassingsgebied van de certificering te wijzigen, of het certificaat geheel of gedeeltelijk te schorsen of in te trekken.
5. De klant dient een verzoek tot uitbreiding van het toepassingsgebied op het certificaat te richten aan de directeur van Cetradox Certificatie BV.
6. De directeur beoordeelt het verzoek en bepaalt of extra auditactiviteiten nodig zijn om het toepassingsgebied te kunnen uitbreiden en welke dit zijn.
7. Extra auditactiviteiten kunnen worden gecombineerd met een controleaudit of hercertificatie-audit.

### **Artikel 7. Schorsing, intrekking, inperking toepassingsgebied**

1. Cetradox Certificatie BV kan een certificaat geheel of gedeeltelijk schorsen, voor een vast te stellen periode, van ten hoogste drie maanden.
2. Het besluit tot schorsing deelt de Cetradox Certificatie BV schriftelijk aan de klant mede en bevat de reden(en) voor de schorsing, de onderdelen van de toepassingsgebied waarop deze van toepassing is en de periode waarvoor de schorsing geldt.
3. Als redenen voor gehele of gedeeltelijke schorsing van een certificaat gelden:
  - het niet aantoonbaar of aantoonbaar niet voldoen door de klant aan de Certificatievoorwaarden ISO 9001;
  - het niet binnen een tijdsbestek van drie maanden na de slotbijeenkomst van een audit aantoonbaar documenteren en implementeren van doeltreffende correcties en corrigerende maatregelen naar aanleiding van door het auditteam vastgestelde afwijkingen, of het niet binnen dit tijdsbestek schriftelijk, compleet en juist informeren van Cetradox Certificatie BV daarover;
  - het niet, niet tijdig of niet volledig voldoen aan enige financiële verplichting jegens Cetradox Certificatie BV door de klant.
4. Cetradox Certificatie BV kan een certificaat geheel of gedeeltelijk schorsen op verzoek van de klant zelf. Dit laat de financiële verplichtingen van de klant jegens Cetradox Certificatie BV, zoals vastgelegd in de certificatieovereenkomst onverlet, tenzij hierover door de klant en Cetradox Certificatie BV andere afspraken worden gemaakt en schriftelijk vastgelegd.
5. Cetradox Certificatie BV kan, alvorens tot gehele of gedeeltelijke schorsing van een certificaat te besluiten, de klant in de gelegenheid stellen gedurende een vast te stellen periode, van ten hoogste vier weken, adequate correcties en corrigerende maatregelen te treffen en bekend te maken. In dit geval neemt Cetradox Certificatie BV een besluit tot het al dan niet geheel of gedeeltelijk schorsen van het certificaat, nadat de door de klant getroffen maatregelen door Cetradox Certificatie BV zijn beoordeeld.
6. Indien een besluit tot schorsing gebaseerd is op informatie die niet door de klant is verstrekt of uit een audit naar voor is gekomen, maar is verstrekt door een derde partij, stelt Cetradox Certificatie BV de klant in de gelegenheid diens zienswijze op het voorgenomen besluit schriftelijk kenbaar te maken binnen vijf werkdagen nadat deze daarvan op de hoogte is gesteld.
7. Tijdens een periode van schorsing van het certificaat is het de klant niet toegestaan het certificatiemerk te gebruiken of te verwijzen naar een gecertificeerde status. In het bijzonder is het een geschorste klant niet toegestaan te communiceren of suggereren dat activiteiten waarop de schorsing van toepassing is onder certificatie worden aangeboden of uitgevoerd.
8. Op verzoek van Cetradox Certificatie BV dient de klant belanghebbenden bij de certificering schriftelijk te informeren over de schorsing, de consequenties daarvan en de reden(en) daarvoor, en dit aan te tonen aan Cetradox Certificatie BV. Cetradox Certificatie BV stelt per geval vast welke de belanghebbende partijen zijn. Gegevens die hiervoor nodig zijn, dient de klant onmiddellijk en volledig te verstrekken op verzoek van Cetradox Certificatie BV.
9. De klant dient tijdens de periode van schorsing te blijven voldoen aan de eisen uit de norm op basis waarvan certificatie heeft plaatsgevonden.
10. Cetradox Certificatie BV heft de schorsing op, indien de klant binnen de gestelde periode maximaal drie maanden heeft aangetoond dat adequate correcties en correctieve maatregelen zijn genomen en dit binnen deze periode door Cetradox Certificatie BV is geverifieerd. Cetradox Certificatie BV maakt het besluit tot opheffing van de schorsing schriftelijk bekend aan de klant.
11. Indien de schorsing niet binnen de gestelde periode van maximaal drie maanden is opgeheven, treedt de procedure voor intrekking van het certificaat in werking. De schorsing wordt in dat geval verlengd voor zolang het nodig is om het intrekkingbesluit te nemen.
12. Cetradox Certificatie BV kan een certificaat geheel of gedeeltelijk intrekken indien:
  - een schorsing niet binnen de aangegeven periode is opgeheven;
  - indien de klant, of een onderdeel van diens organisatie failliet is verklaard;
  - de klant zich schuldig maakt aan fraude, valsheid in geschrifte of grove nalatigheid van welke aard dan ook;
  - de klant, naar het oordeel van Cetradox Certificatie BV, de reputatie van certificering schade heeft toegebracht;
  - de klant Cetradox Certificatie BV, in het bijzonder het auditteam van Cetradox Certificatie BV, heeft misleid door het niet verstrekken van relevante informatie of het verstrekken van onjuiste of onvolledige informatie;
  - de klant het certificatiemerk van Cetradox Certificatie BV, het ISO 9001-logo, of het RvA-logo of RvA-accreditatiemerk heeft misbruikt of medewerking heeft verleend aan het misbruik daarvan door een andere partij.

- de klant niet, niet tijdig of niet volledig voldoet aan enige financiële verplichting jegens Cetradox Certificatie BV.
13. Cetradox Certificatie BV kan een certificaat geheel of gedeeltelijk intrekken op aanvraag van de certificaathouder zelf. Dit laat de financiële verplichtingen van de klant jegens Cetradox Certificatie BV, zoals vastgelegd in de certificatieovereenkomst onverlet, tenzij hierover door de klant en Cetradox Certificatie BV andere afspraken worden gemaakt en schriftelijk vastgelegd.
  14. Cetradox Certificatie BV maakt een besluit tot intrekking van een certificaat onder opgaaf van redenen schriftelijk bekend aan de klant. Na intrekking van het certificaat is het de organisatie niet meer toegestaan gebruik te maken van het certificatiemerk van Cetradox Certificatie BV of het ISO 9001-logo, op enige andere wijze te verwijzen naar de certificering of te communiceren of te suggereren nog gecertificeerd te zijn.
  15. Op verzoek van Cetradox Certificatie BV dient de organisatie belanghebbenden bij de certificering schriftelijk te informeren over de intrekking, de consequenties daarvan en de reden(en) daarvoor, en dit aan te tonen aan Cetradox Certificatie BV. Cetradox Certificatie BV stelt per geval vast welke de belanghebbende partijen zijn. Gegevens die hiervoor nodig zijn, dient de organisatie onmiddellijk en volledig te verstrekken op verzoek van Cetradox Certificatie BV.
  16. Indien een besluit tot intrekking gebaseerd is op informatie die niet door de klant is verstrekt of uit een audit naar voor is gekomen, maar is verstrekt door een derde partij, stelt Cetradox Certificatie BV de klant in de gelegenheid diens zienswijze op het voorgenomen besluit schriftelijk kenbaar te maken binnen vijf werkdagen nadat deze daarvan op de hoogte is gesteld.

#### **Artikel 8. Wijzigingen**

1. Klanten zijn verplicht Cetradox Certificatie BV onverwijld op de hoogte te stellen van zaken of ontwikkelingen die invloed kunnen hebben op het vermogen van het managementsysteem om te blijven voldoen aan de eisen van de ISO 9001. Voorbeelden hiervan zijn wijzigingen in:
  - Juridische, commerciële of organisatorische status of eigendomsverhoudingen;
  - Organisatie en management;
  - Contactgegevens of vestigingen;
  - Werkzaamheden onder het gecertificeerde managementsysteem;
  - Substantiële wijzigingen in het managementsysteem of processen.
2. Cetradox Certificatie BV is bevoegd maatregelen te treffen wanneer de klant bedoelde wijzigingen niet, niet volledig of niet tijdig meldt aan Cetradox Certificatie BV.
3. In eerste instantie zullen deze maatregelen bestaan uit een verzoek tot het nemen van corrigerende maatregelen, met het doel herhaling van de omissie te voorkomen.
4. Bij herhaling kan kunnen de maatregelen verder bestaan uit opschorting of intrekking van het certificaat, publicatie van de omissie in een door Cetradox Certificatie BV te kiezen medium op kosten van de klant, het opleggen van een dwangsom of het aanhangig maken van een juridische procedure.

#### **Artikel 9. Gebruik certificatiemerk**

1. Klanten van Cetradox Certificatie BV ontvangen, tezamen met het certificaat, een bijpassend certificatiemerk in digitale vorm. Dit is een woord-/beeldmerk waaruit blijkt op basis van welke norm de organisatie door Cetradox Certificatie BV is gecertificeerd.
2. Certificatiemerken mogen niet de suggestie wekken dat het product van de certificaathouders is gecertificeerd. Om de reden mogen certificatiemerken niet worden afgebeeld op producten of individuele verpakkingen. Certificatiemerken mogen evenmin worden afgebeeld op rapportages van laboratoriumonderzoeken, kalibraties en inspecties.
3. Het is klanten van Cetradox Certificatie niet toegestaan misleidende uitingen te doen, of laten bestaan, met betrekking tot de certificatie. Ook mogen zij certificaten, of delen daarvan, niet op een misleidende wijze gebruiken.
4. Na opschorting of intrekking van een certificaat, is het de klant niet langer toegestaan in uitingen en advertenties te op enigerlei wijze te verwijzen naar de gecertificeerde status.
5. Bij beperking van het toepassingsgebied van de certificatie dient de klant uitingen en advertenties daarop aan te passen.
6. Het is klanten niet toegestaan de indruk te wekken of laten bestaan dat certificatie van managementsystemen, betekent dat Cetradox Certificatie BV producten, diensten, processen of personen heeft gecertificeerd.
7. Het is klanten niet toegestaan de indruk te wekken dat de certificatie betrekking heeft op activiteiten buiten het toepassingsgebied.

8. Het is klanten niet toegestaan certificatie zodanig te gebruiken dat Cetradox Certificatie BV en/of het certificatiesysteem hierdoor in diskrediet worden gebracht en het publieke vertrouwen verliezen. Dit ter beoordeling van Cetradox Certificatie BV.
9. Certificaten en certificatiemerken blijven te allen tijde eigendom van Cetradox Certificatie BV.
10. Cetradox Certificatie BV treft maatregelen bij constatering van onjuiste verwijzingen naar certificatiestatus of misleidend gebruik van certificaten, certificatiemerken of auditrapporten. Maatregelen kunnen zijn: een verzoek tot het nemen van correcties en corrigerende maatregelen, opschorting of intrekking van het certificaat, publicatie van de overtreding in een door Cetradox Certificatie BV te kiezen medium op kosten van de klant, het opleggen van een dwangsom, het aanhangig maken van een juridische procedure.

#### **Artikel 10. Klachten**

1. Belanghebbenden kunnen een klacht indienen bij Cetradox Certificatie BV over het functioneren van Cetradox Certificatie BV, personen die voor Cetradox Certificatie BV werken of over de gecertificeerde activiteiten van klanten van Cetradox Certificatie BV.
2. Het indienen van een klacht heeft geen invloed op de wijze waarop Cetradox Certificatie BV de indiener daarvan verder behandelt.
3. Een klacht moeten zijn gedateerd, duidelijk en uitvoerig zijn omschreven en schriftelijk worden ingediend bij Cetradox Certificatie BV, ter attentie van de kwaliteitsmanager.
4. Cetradox Certificatie BV bevestigt de ontvangst van een klacht, alsmede de afhandelingstermijn daarvan schriftelijk aan de indiener.
5. Cetradox Certificatie BV beoordeelt allereerst of de klacht ontvankelijk is en of dit zich leent voor bemiddeling en overleg.
6. Een klacht is ontvankelijk als deze betrekking heeft op het functioneren van Cetradox Certificatie BV, personen die voor Cetradox Certificatie BV werken of over de gecertificeerde activiteiten van klanten van Cetradox Certificatie BV. Verder dient een klacht, bezwaar- of beroepschrift met redenen te zijn omkleed om ontvankelijk te kunnen zijn.
7. Als een klacht niet ontvankelijk is, maakt Cetradox Certificatie BV dit, onder opgaaf van redenen, schriftelijk bekend aan de indiener.
8. Indien Cetradox Certificatie BV een klacht ontvangt over een medewerker, dan stelt Cetradox Certificatie BV de medewerker die het betreft hiervan schriftelijk in kennis en geeft deze gelegenheid tot het voeren van verweer binnen een door Cetradox Certificatie BV te bepalen termijn.
9. Als regel bedraagt de afhandelingstermijn van klachten maximaal zestig werkdagen. Indien nodig, kan deze door de directeur van Cetradox Certificatie BV eenmalig met dertig werkdagen worden verlengd. Verlenging van de afhandelingstermijn deelt de directeur schriftelijk en onder opgaaf van redenen mede aan de bij de klacht betrokken partijen. Tijdens de afhandelingstermijn informeert Cetradox Certificatie BV de indiener van de klacht schriftelijk over de voortgang van het afhandelingsproces.
10. Binnen de afhandelingstermijn besluit de directeur over de uitkomsten van het onderzoek naar klacht en deelt hij dit besluit schriftelijk mede aan de indiener, alsmede aan de klant of medewerker(s) van Cetradox Certificatie BV waartegen de klacht was gericht.
11. Indien de directeur van Cetradox Certificatie BV eerder betrokken is geweest bij het onderwerp van een klacht, wordt zijn besluit dienaangaande beoordeeld en goedgekeurd door een persoon waarbij dat niet het geval is, alvorens het aan de indiener en andere bij de klacht betrokken partijen, bekend wordt gemaakt.

#### **Artikel 11. Bezwaarschriften**

1. Belanghebbenden kunnen een bezwaarschrift indienen tegen een besluit van Cetradox Certificatie BV met betrekking tot het verstrekken, schorsen of intrekken van een certificaat, of het inperken of uitbreiden van het toepassingsgebied van een certificaat.
2. Het indienen van een bezwaarschrift heeft geen invloed op de wijze waarop Cetradox Certificatie BV de indiener daarvan verder behandelt.
3. Het maken van bezwaar geschiedt door het indienen van een bezwaarschrift dat aangetekend aan Cetradox Certificatie BV wordt toegezonden ter attentie van de kwaliteitsmanager, uiterlijk binnen één maand nadat de indiener het schriftelijk besluit van Cetradox Certificatie BV, waartegen bezwaar wordt gemaakt, heeft ontvangen.
4. Het maken van bezwaar schorst het besluit van Cetradox Certificatie BV niet.
5. Het niet tijdig maken van bezwaar leidt tot niet-ontvankelijkheid.
6. Het bezwaarschrift dient in elk geval te bevatten:
  - De naam en contactgegevens van de indiener;

- Een afschrift van het besluit van Cetradox Certificatie BV waartegen het bezwaarschrift is gericht;
  - De inhoudelijke bezwaren tegen bedoeld besluit, met een toelichting daarop.
7. Cetradox Certificatie BV beoordeelt allereerst of een bezwaarschrift ontvankelijk is en of dit zich leent voor bemiddeling en overleg.
  8. Een bezwaarschrift is ontvankelijk als het betrekking heeft op een besluit van Cetradox Certificatie BV met betrekking tot het verstrekken, schorsen of intrekken van een certificaat, of het inperken of uitbreiden van het toepassingsgebied van een certificaat. Verder dient een bezwaarschrift met redenen te zijn omkleed om ontvankelijk te kunnen zijn.
  9. Als een bezwaarschrift niet ontvankelijk is, maakt Cetradox Certificatie BV dit, onder opgave van redenen, schriftelijk bekend aan de indiener.
  10. Uiterlijk binnen één maand na de ontvangst van het bezwaarschrift nodigt Cetradox Certificatie BV, wanneer de indiener dat wenst, deze uit voor een hoorzitting waarin de indiener en de overige, bij het bezwaarschrift betrokken partijen, in de gelegenheid worden gesteld hun standpunt toe te lichten en waarin de mogelijkheid van een minnelijke regeling kan worden onderzocht. Cetradox Certificatie BV kan zich hierbij laten ondersteunen door externe deskundigen.
  11. Een hoorzitting zoals bedoeld in het vorige lid dient in elk geval plaats te vinden binnen twee maanden na ontvangst van het bezwaarschrift, tenzij de indiener en de overige, bij het bezwaarschrift betrokken partijen, akkoord zijn met een later tijdstip.
  12. Na de meningen en argumenten van de indiener en de overige, bij het bezwaarschrift betrokken partijen, in overweging te hebben genomen, neemt Cetradox Certificatie BV een gemotiveerd besluit inzake het bezwaarschrift.
  13. Indien de directeur van Cetradox Certificatie BV eerder betrokken is geweest bij het onderwerp van een bezwaarschrift, wordt zijn besluit dienaangaande beoordeeld en goedgekeurd door een persoon waarbij dat niet het geval is, alvorens het aan de indiener en andere bij het bezwaarschrift betrokken partijen, bekend wordt gemaakt.
  14. Bedoeld besluit zendt Cetradox Certificatie BV uiterlijk binnen twee maanden na ontvangst van het bezwaarschrift, of uiterlijk binnen twee maanden nadat de hoorzitting heeft plaatsgevonden, aangetekend toe aan de indiener van het bezwaarschrift en de overige, daarbij betrokken partijen.

## **Artikel 12. Beroepschriften**

1. Belanghebbenden kunnen een beroepschrift indienen tegen een besluit van Cetradox Certificatie BV inzake een klacht of bezwaarschrift.
2. Het indienen van een beroepschrift heeft geen invloed op de wijze waarop Cetradox Certificatie BV de indiener daarvan verder behandelt.
3. Cetradox Certificatie BV meldt de ontvangst en afhandeling van beroepschriften, de inhoud daarvan, de indiener en overige betrokken partijen aan het eigen College van Toezicht (CvT).
4. Het aantekenen van beroep geschiedt door het indienen van een beroepschrift dat aangetekend aan Cetradox Certificatie BV wordt toegezonden ter attentie van de kwaliteitsmanager, uiterlijk binnen één maand nadat de uitspraak van Cetradox Certificatie BV inzake een klacht of bezwaarschrift door de indiener daarvan is ontvangen
5. Het aantekenen van beroep schorst het besluit van Cetradox Certificatie BV niet.
6. Het niet tijdig aantekenen van beroep leidt tot niet-ontvankelijkheid.
7. Het beroepschrift dient in elk geval te bevatten:
  - De naam en contactgegevens van de indiener;
  - Een afschrift van het besluit van Cetradox Certificatie BV waartegen het beroepschrift is gericht;
  - De inhoudelijke bezwaren tegen bedoeld besluit, met een toelichting daarop.
8. Cetradox Certificatie BV beoordeelt allereerst of een beroepschrift ontvankelijk is en of dit zich leent voor bemiddeling en overleg.
9. Een beroepschrift is ontvankelijk als het betrekking heeft op een besluit van Cetradox Certificatie BV inzake een klacht of bezwaarschrift. Verder dient een bezwaarschrift met redenen te zijn omkleed om ontvankelijk te kunnen zijn.
10. Als een beroepschrift niet ontvankelijk is, maakt Cetradox Certificatie BV dit, onder opgave van redenen, schriftelijk bekend aan de indiener.
11. Uiterlijk binnen één maand na de ontvangst van het beroepschrift nodigt Cetradox Certificatie BV, wanneer de indiener dat wenst, deze uit voor een hoorzitting waarin de indiener in de gelegenheid wordt gesteld diens standpunt toe te lichten en waarin de mogelijkheid van een minnelijke regeling kan worden onderzocht. Cetradox Certificatie BV kan zich hierbij laten ondersteunen door externe deskundigen.



12. Een hoorzitting zoals bedoeld in het vorige lid dient in elk geval plaats te vinden binnen twee maanden na ontvangst van het beroepschrift, tenzij de indiener akkoord is met een later tijdstip.
13. Na de meningen en argumenten van de indiener in overweging te hebben genomen, neemt Cetradox Certificatie BV een gemotiveerd besluit inzake het beroepschrift.
14. Indien de directeur van Cetradox Certificatie BV eerder betrokken is geweest bij het onderwerp van een beroepschrift, wordt zijn besluit dienaangaande beoordeeld en goedgekeurd door een persoon waarbij dat niet het geval is, alvorens het aan de indiener bekend wordt gemaakt.
15. Bedoeld besluit zendt Cetradox Inspectie BV uiterlijk binnen twee maanden na ontvangst van het beroepschrift, of uiterlijk binnen twee maanden nadat de hoorzitting heeft plaatsgevonden, aangetekend toe aan de indiener van het bezwaarschrift.

### **Artikel 13. Kosten van bezwaar- en beroepschriften**

1. De kosten van onderzoek naar en afhandeling van bezwaar- en beroepschriften, waaronder de kosten voor eventuele extra audits, brengt Cetradox Certificatie BV aan de indiener of klant in rekening op basis van ongelijk.
2. Indien Cetradox Certificatie BV na onderzoek een bezwaar- of beroepschrift gedeeltelijk gegrond bevindt, worden de kosten van het onderzoek naar inzicht van Cetradox Certificatie BV verdeeld over de klager en de klant.
3. Indien het bezwaar- of beroepschrift niet een klant, maar het handelen, een besluit of een medewerker van Cetradox Certificatie BV betreft en, geheel of gedeeltelijk, gegrond wordt bevonden, neemt Cetradox Certificatie BV de kosten van het onderzoek geheel, respectievelijk naar rato, voor eigen rekening.
4. De klant accepteert de verantwoordelijkheid voor het voldoen van de kosten van onderzoek naar en afhandeling van bezwaar- en beroepschriften door ondertekening van de certificatie-overeenkomst.
5. De indiener van een bezwaar- of beroepschrift accepteert de verantwoordelijkheid voor het voldoen van de kosten van het onderzoek daarnaar, door dit schriftelijk aan Cetradox Certificatie BV te bevestigen, na een verzoek hiertoe.
6. Indien de indiener van een bezwaar- of beroepschrift zich niet op voorhand bereid verklaart eventueel daaruit volgende kosten en/of een waarborgsom te voldoen, behoudt Cetradox Certificatie BV zich het recht voor het bezwaar- of beroepschrift niet in behandeling te nemen, dan wel de indiener daarvan niet te informeren over de voortgang van het onderzoek en de uitkomsten daarvan, indien Cetradox Certificatie BV ervoor kiest het geschil wel in behandeling te nemen.

### **Artikel 14. Waarborgsom**

1. Cetradox Certificatie BV kan de indiener, na diens bezwaar- of beroepschrift ontvankelijk te hebben bevonden, verzoeken tot het voldoen van een waarborgsom. De hoogte hiervan stelt Cetradox Certificatie BV vast op basis van de verwachte omvang van het onderzoek.
2. Indien de waarborgsom niet of niet volledig binnen 14 dagen na het verzoek, als bedoeld in het vorige lid, is betaald, gunt Cetradox Certificatie BV de indiener van het bezwaar- of beroepschrift bij aangetekende brief een termijn voor uitstel van zeven kalenderdagen.
3. Indien de indiener van het bezwaar- of beroepschrift, nadat door Cetradox Certificatie BV uitstel van betaling is verleend, de waarborgsom niet, niet volledig of niet tijdig voldoet, wordt het beroep- of bezwaarschrift niet-ontvankelijk verklaard.
4. Bij de uitspraak op het bezwaar- of beroepschrift, stelt Cetradox Certificatie BV tevens vast het bedrag van de kosten van onderzoek en afhandeling, alsmede door welk der partijen die kosten geheel of gedeeltelijk moeten worden gedragen.
5. Cetradox Certificatie BV verrekent de waarborgsom na de uitspraak met eventueel door de indiener van het beroep- of bezwaarschrift verschuldigde kosten.
6. Indien de indiener van het bezwaar- of beroepschrift is veroordeeld tot het geheel of gedeeltelijk betalen van de in het vorige lid bedoelde kosten, worden deze verrekend met de door hem gestorte waarborgsom. Het eventuele overschot stort Cetradox Certificatie BV terug aan de indiener van het bezwaar- of beroepschrift.
7. Indien de waarborgsom niet toereikend is, is de indiener van het bezwaar- of beroepschrift verplicht binnen veertien kalenderdagen na verzending van de uitspraak op het bezwaar- of beroepschrift door Cetradox Certificatie BV, het nog verschuldigde bedrag te voldoen.
8. Indien de indiener van het bezwaar- of beroepschrift niet is veroordeeld tot geheel of gedeeltelijk betalen van de kosten van onderzoek naar en afhandeling van het bezwaar- of beroepschrift, stort Cetradox Certificatie BV de gehele waarborgsom terug aan de indiener van het bezwaar- of beroepschrift.

#### **Artikel 15. Uitsluiting aansprakelijkheid**

1. Cetradox Certificatie BV aanvaardt geen aansprakelijkheid jegens aanvragers, gecertificeerde organisaties en derden voor enige schade die voortvloeit uit of verband houdt met de uitvoering van deze certificatievoorwaarden, het uitvoeren van certificatieactiviteiten, genomen certificatiebesluiten of genomen besluiten naar aanleiding van klachten, bezwaar- of beroepschriften.
2. Cetradox Certificatie BV aanvaardt geen aansprakelijkheid voor eventuele schade en claims als gevolg van opschorting of ontbinding van certificatieovereenkomsten met klanten.
3. Cetradox Certificatie BV aanvaardt geen aansprakelijkheid voor eventuele schade en claims als gevolg van beëindiging van certificatieactiviteiten door Cetradox Certificatie BV of overdracht van certificatieactiviteiten aan derden.
4. Cetradox Certificatie BV aanvaardt geen aansprakelijkheid voor eventuele schade en claims als gevolg van vrijwillige of opgelegde schorsing of intrekking van de accreditatie van Cetradox Certificatie BV waarop deze certificatievoorwaarden van toepassing zijn.
5. De klant vrijwaart Cetradox Certificatie BV tegen alle aanspraken en schadevorderingen ter zake van derden.

#### **Artikel 16. Inwerkingtreding**

1. De directeur van Cetradox Certificatie BV is bevoegd deze certificatievoorwaarden te wijzigen.
2. Deze certificatievoorwaarden treden in werking na vaststelling door de directeur van Cetradox Certificatie BV en daaropvolgende bekendmaking op de internetpagina [www.cetradox.nl](http://www.cetradox.nl).
3. Bij de vaststelling van een nieuwe versie van deze certificatievoorwaarden, komt de vorige versie te vervallen.
4. Wijziging van deze certificatievoorwaarden alsmede van de overige, in deze certificatievoorwaarden genoemde documenten, wordt bekend gemaakt op de internetpagina [www.cetradox.nl](http://www.cetradox.nl).
5. Het is de verantwoordelijkheid van de aanvrager van een certificaat of gecertificeerde klant regelmatig en tijdig kennis te nemen van wijzigingen in deze certificatievoorwaarden, alsmede van overige, in dit deze certificatievoorwaarden genoemde documenten.
6. Versie 3 van deze certificatievoorwaarden is op 6 december 2022 vastgesteld door de directeur van Cetradox Certificatie BV en op dezelfde datum in werking getreden.

#### **Artikel 17. Slotbepaling**

1. Geschillen voortvloeiende uit of samenhangende met de certificatieovereenkomst tussen de opdrachtgever en Cetradox Certificatie BV, dan wel deze certificatievoorwaarden, worden in eerste instantie uitsluitend voorgelegd aan de bevoegde rechter binnen het arrondissement Breda, tenzij de kantonrechter ter zake bevoegd mocht zijn en onverminderd het recht van Cetradox Certificatie BV een geschil voor te leggen aan de bevoegde rechter binnen het gebied waarbinnen de opdrachtgever is gevestigd.
2. In gevallen waarin deze certificatievoorwaarden niet voorzien, beslist de directeur van Cetradox Certificatie BV.