

## CERTIFIERINGSAVTAL

### 1. OMFATTNING & UPPDRAGSGIVARENS ANSVAR

Uppdragsgivaren tillika *installatören* enligt definition i 2014/33/EU (direktivet) som i detta avseende installerar hissar, i eget namn eller under eget varumärke ger DEKRA Industrial AB (DEKRA) i uppdrag att utföra certifieringstjänster i enlighet med den omfattning och krav som specificerats i ansökan om bedömning om överensstämmelse och certifiering samt enligt krav i direktivet (i Sverige införlivat i BFS 2011:12 med ändringar). Uppdragsgivaren tar ansvar för att alltid uppfylla kraven för certifieringen, inklusive rapportering av eventuella ändringar eller avvikelser som kan påverka certifieringens status samt att implementera lämpliga åtgärder om sådana ändringar i krav kommuniceras av DEKRA. Om certifieringen avser fortlöpande serieproduktion ansvarar uppdragsgivaren för att den certifierade produkten fortsätter att uppfylla produktkraven under tiden produktion pågår. Uppdragsgivaren ska föra ett register över alla produkter som har certifierats inom ramen för detta avtal

### 2. UPPDRAGSGIVARENS ANSÖKAN

Ansökan skall innehålla den information och teknisk dokumentation som avses i BFS 2011:12 med ändringar, bilaga 5. Tillverkaren skall även intyga (om så krävs för den valda modulen) att ansökan inte lämnats till något annat anmält organ. Blankett för ansökan kan tillhandahållas av DEKRA.

### 3. PROCESS FÖR BEDÖMNING AV ÖVERENSSTÄMMELSE – CERTIFIERINGSORDNING

Allmän beskrivning av processen för bedömning av överensstämmelse enligt direktivet och certifieringsordning ges på DEKRAs webbplats där ansökan lämnas in. Uppdragsgivaren ska uppfylla alla de krav som kan anges i DEKRAs certifieringsordning.

### 4. SLUTLIG CERTIFIERING – UTFÄRDANDE AV CERTIFIKAT

Ett intyg om slutlig kontroll eller verifikation av enstaka hiss utfärdas efter utvärdering av om certifieringskraven har uppfyllts. Inga större avvikelser får kvarstå och detta certifieringsavtal måste vara undertecknat. Uppdragsgivaren godkänner att eventuella ytterligare bedömningar eller undersökningar kan krävas för att verifiera ändringar eller korrigerande åtgärder som vidtagits av uppdragsgivaren under certifieringsprocessen.

### 5. HANTERING AV KUNDKLAGOMÅL OCH AVVIKELSER

Uppdragsgivaren ska inneha och upprätthålla ett dokumenterat system för effektiv hantering av avvikelser och kundklagomål, inklusive ett register över dessa och eventuella korrigerande åtgärder som vidtagits i samband med dem och ska förse DEKRA med all information som rör kundklagomål och avvikelser om så begärs.

### 6. TILLGÅNG TILL DOKUMENTATION, INFORMATION OCH SEKRETESS

DEKRA har rätt att behålla alla dokument och annan information som krävs för bedömningsaktiviteterna. DEKRA åtar sig att behandla all sådan information strikt konfidentiellt och att inte använda sådan information på något sätt som kan skada uppdragsgivaren. Dokumentation kan på begäran lämnas ut till myndigheter och andra anmälda organ enligt

direktivet. Uppdragsgivaren kommer att informeras om en sådan begäran. Med undantag för vad som krävs enligt direktivet måste DEKRA erbjuda skriftligt samtycke från uppdragsgivaren före utlämnande av information till tredje part. Om lagen kräver att konfidentiell information lämnas ut till tredje part kommer DEKRA, om inte lagen förbjuder det, att meddela uppdragsgivaren i förväg. DEKRA får dock offentliggöra uppgifter om godkännande, begränsning, eller återkallande av certifiering samt vägran att bevilja certifiering.

### 7. LOKALER, PLATSER, UTRUSTNING OCH PERSONAL

Uppdragsgivaren ska vidta åtgärder och förbereda för genomförandet av bedömningen och behovet av övervakning (om så krävs) inklusive tillhandahållande av dokumentation samt ge tillgång till relevant utrustning, platser för tillverkning och provning samt uppgifter och tillgång personal och dess kvalifikationer inkl. uppdragsgivarens underleverantörer och även i tillämpliga fall, uppgifter om deltagande av observatörer. Dessutom ska uppdragsgivaren informera DEKRAs personal om alla relevanta förfaranden gällande hälsa och säkerhet, samt eventuella bestämmelser som måste iakttas på platsen för bedömning.

### 8. HÄNVISNINGAR TILL CERTIFIERING

När certifieringen har utfärdats får uppdragsgivaren en begränsad rätt att hänvisa till certifieringen endast enligt certifieringens giltighetstid och omfattning. Uppdragsgivaren får inte göra några yttranden om certifieringen som inte täcks av certifieringens omfattning. Uppdragsgivaren får inte använda sin certifiering på ett sådant sätt att DEKRA missgynnas eller vanryktas och får inte uttala sig om certifieringen på ett sätt som DEKRA kan anse vara vilseledande eller felaktigt. Elektroniska kopior av certifikat får användas för utskrift. Certifikat får inte ändras eller modifieras på något sätt. Om uppdragsgivaren tillhandahåller kopior av certifieringsdokument till andra, ska dokumenten återges i sin helhet. När hänvisning till uppdragsgivarens certifiering görs i kommunikationsmedier såsom dokument, broschyrer eller reklam, ska uppdragsgivaren följa kraven i detta avtal och krav som anges i certifieringsordningen. DEKRA har exklusiv rätt att avgöra om uppdragsgivarens hänvisning till certifieringen uppfyller kraven i detta avtal. Detta kan undersökas under bedömningsaktiviteterna. Uppdragsgivaren förbinder sig att omedelbart upphöra att hänvisa till en certifiering som DEKRA på något sätt identifierar som vilseledande eller felaktig. Om omfattningen av certifieringen ändras måste uppdragsgivaren ändra alla dokument som nämner certifieringen för att korrekt återspegla certifieringens ändrade omfattning. Vid upphävande, återkallande eller upphörande av certifieringens giltighet ska kunden upphöra sin användning av allt marknadsföringsmaterial som innehåller någon hänvisning till certifieringen och vidta alla andra nödvändiga åtgärder som krävs av DEKRA i samband med att certifieringen upphävs, återkallas eller upphör gälla.

### 9. ÄNDRINGAR ELLER AVVIKELSER SOM KAN PÅVERKA CERTIFIERINGENS GILTIGHET

Uppdragsgivaren åtar sig att informera DEKRA om alla planerade ändringar, eller avvikelser eller ändringar som rör konstruktion, tillverkningsförfaranden eller tillverknings- och kontrollmetoder som

kan påverka överensstämmelse med certifieringskraven. DEKRA kommer att undersöka om ändringen eller avvikelserna påverkar överensstämmelsen med de i direktivet väsentliga säkerhetskraven för produkten, i synnerhet i relation till hälsa och säkerhet och de förhållanden under vilka den certifierade produkten kommer att användas. Uppdragsgivaren ska också informera DEKRA om eventuella förändringar av juridisk eller kommersiell karaktär som kan påverka certifieringen samt betydande förändringar avseende organisation, personal, utrustning, lokaler, arbetsmiljö eller annat. Dessutom samtycker uppdragsgivaren till att förse DEKRA med relevanta dokument och annan information som DEKRA kan behöva för att utvärdera certifieringsstatus.

#### **10. ÄNDRINGAR I DIREKTIV, FÖRORDNINGAR, STANDARDER**

Uppdragsgivaren förstår att direktiv, föreskrifter och standarder kan ändras med jämna mellanrum. Om det sker förändringar i kraven i någon av dessa som kan påverka certifieringsstatus och giltighet är DEKRA skyldig att informera uppdragsgivaren om dessa förändringar och bedöma typ och omfattning av eventuella ytterligare bedömningsaktiviteter som kan behövas och den tidsperiod som krävs för denna aktivitet. Alla åtaganden och bedömningar som DEKRA gör för att genomföra uppföljning av överensstämmelse kopplat till förändringar i krav eller standarder ska presenteras i ett certifikat eller i en stödjande bedömningsrapport. DEKRA ska ha rätt att granska hela eller delar av dokumentationen av det tekniska underlaget om det anses nödvändigt eller lämpligt för att säkerställa att produkten fortfarande uppfyller tillämpliga krav. Om förändringen påverkar överensstämmelsen med de väsentliga säkerhetskraven kommer certifikatet att återkallas eller begränsas och en ny ansökan om bedömning måste göras av uppdragsgivaren, se avsnitt 11.

#### **11. ÅTERKALLANDE ELLER BEGRÄNSNING AV CERTIFIERING**

Om DEKRA anser att den utfärdade certifieringen inte längre uppfyller kraven, samtycker uppdragsgivaren till att vidta sådana korrigerande åtgärder eller rättelser som DEKRA kan begära inom den tidsperiod som DEKRA anger. Uppdragsgivaren bekräftar och samtycker till att DEKRA kan behöva vidta ytterligare åtgärder. Sådana åtgärder kan omfatta återkallande av certifiering eller begränsning av certifieringens omfattning samt upplysning till andra anmälda organ och anmälande myndigheter. Uppdragsgivaren har rätt att överklaga beslut som fattats

av DEKRA i enlighet med DEKRA's överklagandeprocess, som beskrivs i avsnitt 13.

#### **12. UPSÄGNING AV AVTAL**

Detta avtal kan sägas upp av båda parter med 3 månaders uppsägningstid. Om DEKRA bedömer att uppdragsgivaren inte uppfyller kraven enligt tillämpad modul eller detta avtal har DEKRA rätt att säga upp avtalet med omedelbar verkan. Klienten ska i detta fall informeras skriftligen och ska ha rätt att överklaga enligt avsnitt 13.

#### **13. KLAGOMÅL OCH ÖVERKLAGANDEN**

Klagomål eller överklaganden kan avse DEKRA's certifieringstjänster eller uppdragsgivarens certifierade produkt.

Definition klagomål / överklagande: En redogörelse till DEKRA gällande ett missnöje som rör DEKRA's certifieringstjänster eller beslut och / eller deras uppdragsgivares certifierade produkter

Process: En part som vill lämna in ett klagomål eller ett överklagande bör via telefon, e-post eller via DEKRAs webbplats där ansökan fylldes i att lämna klagomål. När ett klagomål eller överklagande har tagits emot måste DEKRA bekräfta detta inom 10 arbetsdagar efter mottagandet (vanligtvis via e-post). Om klagomålet eller överklagandet bedöms vara giltigt av Tekniskt Ansvarig på DEKRA kommer detta att tilldelas utsedd personal som är oberoende i relation till uppdragsgivare och produkt för ytterligare utredning, normalt sett Tekniskt ansvarig i samråd med Kvalitetschef. Nödvändiga korrigerande åtgärder relaterade till klagomålet eller överklagandet kommer att vidtas, oavsett om det gäller DEKRA's certifieringstjänster eller en certifierad produkt. Så snart som möjligt kommer DEKRA att informera den klagande om resultatet av klagomålet eller överklagandet. Om ett klagomål riktas mot en uppdragsgivare bör klagomålet inte offentliggöras om inte DEKRA, den klagande och uppdragsgivaren tillsammans beslutar i vilken utsträckning information ska offentliggöras. DEKRA ska också informera uppdragsgivaren om det mottagna klagomålet mot uppdragsgivarens certifierade produkter.

#### **14. GILTIGHET OCH ANDRA AVTALSVILLKOR**

Detta avtal gäller från det datum då detta avtal har undertecknats av uppdragsgivaren, under förutsättning att DEKRA har accepterat uppdragsgivarens ansökan (se avsnitt 2). Utöver detta avtal gäller DEKRA Allmänna Villkor samt ev. villkor i DEKRA-Offert.