

ĐIỀU KIỆN CHUNG VỀ LĨNH VỰC ĐÁNH GIÁ, CHỨNG NHẬN *GENERAL TERMS ON CERTIFICATION SERVICE*

1. ĐIỀU KIỆN CHUNG/ *GENERAL CONDITIONS*

- 1.1 Các điều khoản chung này áp dụng khi khách hàng lập yêu cầu Trung tâm Kỹ thuật Tiêu chuẩn Đo lường Chất lượng 3 (viết tắt là Trung tâm Kỹ thuật 3 - QUATEST 3) thực hiện đánh giá, chứng nhận đối với hệ thống quản lý chất lượng theo ISO 9001, sản phẩm, hàng hóa sản xuất, nhập khẩu hoặc lưu thông trong nước phù hợp với Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia (QCVN), Tiêu chuẩn Việt Nam (TCVN) hoặc các quy định kỹ thuật khác, gọi tắt là chứng nhận, theo phương thức đánh giá sự phù hợp quy định trong QCVN/ TCVN tương ứng, Thông tư số 28/2012/TT-BKHCN ngày 12/12/2012 và Thông tư số 02/2017/TT-BKHCN ngày 31/3/2017.

These general terms are applied when the customer submits a request to QUATEST 3 for certification of quality management system according to ISO 9001, products manufactured, imported or distributed on the domestic market for conformity to National Technical Regulations (QCVN), TCVN following conformity assessment scheme specified in the respective Vietnam technical regulation and under Circular No 28/2012/TT-BKHCN, dated on 12/12/2012 and Circular No 02/2017/TT-BKHCN, dated on 31/03/2017;

- 1.2 Đối tượng chứng nhận hợp quy có thể là mẫu hoặc lô sản phẩm, hàng hóa cụ thể hoặc đối tượng khác nhau theo yêu cầu của Khách hàng mà QUATEST 3 có đủ năng lực thực hiện theo chỉ định của cơ quan quản lý có thẩm quyền.

Items under Certification can be product samples/ batches, specific goods or different objects upon the customer's request, to which QUATEST 3 can perform according to the designation by competent management agencies;

- 1.3 Giấy yêu cầu đánh giá, chứng nhận do Khách hàng gửi/ đăng ký và QUATEST 3 chấp nhận, được xem như là thỏa thuận ràng buộc giữa 2 bên thực hiện nội dung yêu cầu theo các điều khoản chung về đánh giá, chứng nhận được quy định trong văn bản này (Hoặc ở mặt sau mẫu giấy đăng ký), trừ khi có các thỏa thuận khác bằng văn bản giữa hai bên. Giấy yêu cầu này được xem như là chứng từ để Khách hàng nhận chứng thư về kết quả đánh giá, chứng nhận;

This Application for Certification, which is submitted by the Applicant and accepted by QUATEST 3, is considered binding agreement between the two parties to fulfill the applicant's request following the general conditions of certification and conformity assessment as prescribed in the General Conditions (Or on the back of the registration form) unless otherwise agreed in writing between the parties. QUATEST 3 will consider this Application a voucher for the Applicant to receive the Certification;

- 1.4 Chứng thư về kết quả đánh giá, chứng nhận do QUATEST 3 phát hành gửi đến Khách hàng chỉ có giá trị đối với các đối tượng cụ thể đã được chứng nhận dựa trên thông tin về đối tượng đánh giá, chứng nhận mà Khách hàng cung cấp vào thời điểm thực hiện chứng nhận và các thông tin khác thu thập được. Chứng thư này không thay thế cho trách nhiệm cũng như nghĩa vụ của Khách hàng về chất lượng và an toàn đối với đối tượng được chứng nhận. Khách hàng không được phép chuyển nhượng quyền sử dụng chứng thư và dấu chứng nhận cho một tổ chức/ cá nhân khác mà không được sự đồng ý bằng văn bản của QUATEST 3;

The Certification Certificate issued by QUATEST 3 is only valid on the certified object, based on the information of the certified object provided by the Applicant at the time of performing the certification and other information collected. The Certificate does not replace for responsibilities and obligations of the Applicant on the quality and safety of the certified object. The Applicant is not allowed to transfer the right to use the Certificate and Certification Mark (CR mark,...) to another organization/ individual without the agreement in writing from QUATEST 3;

- 1.5 Trừ khi có các quy định hoặc thỏa thuận khác bằng văn bản, QUATEST 3 sẽ lưu mẫu đã chứng nhận trong thời hạn tối đa là 30 ngày kể từ ngày phát hành chứng thư về kết quả chứng nhận. Khi quá thời hạn lưu mẫu, QUATEST 3 có quyền thanh lý mẫu lưu nếu không nhận được yêu cầu hoàn trả mẫu bằng văn bản từ Khách hàng.

Unless there is any other regulation or agreement in writing, QUATEST 3 will store certified samples for up to 30 days, starting from the certificate issuance. After 30 days, QUATEST 3 has the rights to discard the stored samples if not receive any request for sample(s) return in writing from the Applicant;

- 1.6 Khách hàng có quyền phản ánh/ khiếu nại về kết quả chứng nhận, QUATEST 3 có trách nhiệm giải quyết kịp thời khi nhận được khiếu nại và trao đổi về cách thức xử lý trên tinh thần hợp tác, tôn trọng lẫn nhau dựa trên cơ sở các bằng chứng tin cậy về kỹ thuật liên quan đến đối tượng được chứng nhận. Trong trường hợp hai bên không thống nhất và dẫn đến tranh chấp thì tiến hành giải quyết tranh chấp theo các quy định của Luật Chất lượng sản phẩm, hàng hóa; Luật Thương mại, Bộ Luật Dân sự và các văn bản quy phạm pháp luật hiện hành.

Applicant has the rights to complain, or appeal regarding the certification results. QUATEST 3 handles the received complaint in a timely manner and discuss the solution with mutual respect and cooperative spirit based on reliably related technical evidence. In case the disputes cannot be settled by mutual agreement, the issues shall be handled by the two parties under the Law on Products and Goods Quality, the Law of Commerce, the Civil Code, and other related current legal documents;

- 1.7 Khách hàng có quyền rút lại yêu cầu chứng nhận bằng cách gửi văn bản yêu cầu chính thức đến QUATEST 3 trong thời hạn hợp lý để QUATEST 3 xem xét. Trong trường hợp QUATEST 3 chấp nhận yêu cầu, Khách hàng có nghĩa vụ thanh toán chi phí theo khối lượng công việc mà QUATEST 3 đã thực hiện tính đến thời điểm ngừng việc thực hiện công việc chứng nhận.

The applicant may demand a revocation of the certification request by sending an official dispatch of the request within reasonable time for QUATEST 3 to consider. In case the request is accepted, the applicant shall pay for the volume of works which has already completed by QUATEST 3 up to the time of the certification process interruption.

2. THỦ TỤC LẬP YÊU CẦU VÀ NHẬN YÊU CẦU ĐÁNH GIÁ, CHỨNG NHẬN/ *PROCEDURE FOR MAKING AND RECEIVING CERTIFICATION REQUESTS*

2.1 Khách hàng cần ghi đầy đủ, rõ ràng các nội dung yêu cầu chứng nhận hợp quy vào “Giấy yêu cầu và nhận yêu cầu đánh giá, chứng nhận hợp quy/ hợp chuẩn/ hệ thống quản lý” (gọi tắt là Giấy yêu cầu) trước khi QUATEST 3 xem xét chấp nhận yêu cầu để thực hiện nội dung của công việc chứng nhận liên quan. Khách hàng chịu trách nhiệm về tính chính xác, trung thực và đầy đủ của các thông tin và nội dung hồ sơ gửi kèm theo nêu trong Giấy yêu cầu;

The Applicant has to clearly and unambiguously fill in this Application form before QUATEST 3 consider accepting the request and starting the certification process. The applicant is responsible for the accuracy, honesty and completeness of any information and document provided with this Application form;

2.2 Tất cả các yêu cầu đánh giá, chứng nhận từ Khách hàng phải được QUATEST 3 chấp nhận. QUATEST 3 giữ quyền từ chối yêu cầu chứng nhận khi khách hàng không cung cấp đủ thông tin hoặc thông tin không xác thực về đối tượng chứng nhận;

All requests for conformity assessment and certification must be accepted by QUATEST 3 before becoming valid for implementation. QUATEST 3 holds the right to deny any request if the Applicant provides insufficient or inaccurate or irrelevant information about the certification objects;

2.3 Ngoại trừ các thỏa thuận khác (nếu có) với Khách hàng, số hiệu được ghi tại phần dành cho QUATEST 3 trên Giấy yêu cầu là số hiệu công việc của QUATEST 3 sau khi chấp nhận yêu cầu chứng nhận của Khách hàng, số hiệu này sẽ được sử dụng để làm cơ sở trao đổi thông tin giữa QUATEST 3 và Khách hàng sau này.

Unless there is any other agreement with the Customer, the Identification Number provided at QUATEST 3's Section on the Application form is the job's ID, which will be used as the basis for information exchange between QUATEST 3 and the applicant later on.

3. ĐIỀU KIỆN SỬ DỤNG GIẤY CHỨNG NHẬN VÀ DẤU CHỨNG NHẬN/ *CONDITIONS FOR USE OF THE CERTIFICATE AND CONFORMITY MARK*

3.1 Khi sử dụng Giấy chứng nhận và Dấu hợp quy phải đảm bảo các điều kiện sau:

To ensure the following conditions as using the Conformity mark and the Certificate:

- Thông báo với QUATEST 3 cách thức trình bày Dấu hợp quy lên sản phẩm hay/và bao bì trước khi đưa vào áp dụng.
To inform QUATEST 3 of the ways to display the Conformity mark on products or/and package prior to application;
- Không sử dụng giấy chứng nhận và dấu hợp quy theo cách thức có thể làm mất uy tín của QUATEST 3 và có bất kỳ công bố nào liên quan đến sản phẩm được chứng nhận có thể coi là lạm quyền hoặc lừa dối người tiêu dùng.
Not to use the Conformity mark and the Certificate in the ways that may discredit QUATEST 3 and make any announcements related to the certified products that are deemed abuse of power or defraudation of consumers;
- Không sử dụng giấy chứng nhận và dấu hợp quy theo cách có thể gây nhầm lẫn.
Not to use the Conformity mark and the Certificate in the ways that may cause misunderstanding;
- Không chuyển nhượng Giấy chứng nhận và Dấu hợp quy cho một Cơ sở hay một pháp nhân khác.
Not allowed to transfer the Conformity mark and the Certificate to other organizations or legal entity.

3.2 Không được sử dụng Dấu hợp quy trong các trường hợp sau:

Not be allowed to use the Conformity mark in the following cases:

- Trên sản phẩm không được chứng nhận hoặc nằm ngoài phạm vi chứng nhận;
Uncertified products or products beyond the certification scope;
- Trên các sản phẩm không phù hợp;
Unconformed products;
- Trên các sản phẩm hết hiệu lực hoặc bị đình chỉ hiệu lực chứng nhận.
Products of expired or suspended certification.

3.3 Thông báo bằng văn bản gửi đến QUATEST 3 khi có các thay đổi sau:

To inform QUATEST 3 in writing of the following changes:

- Quá trình sản xuất đối với sản phẩm;
Manufacturing process of products;
- Nguyên liệu, phụ tùng chính dùng để sản xuất sản phẩm;
Primary materials and components used to produce the products;
- Thiết kế của sản phẩm;
Designs of the products;
- Tên, địa chỉ của Cơ sở sản xuất;
Name and address of the company;
- Đại diện lãnh đạo và/hay người phụ trách chất lượng của Cơ sở;
Representative leader and/or quality officer of the company;
- Các thay đổi ảnh hưởng đến sự phù hợp của sản phẩm đối với tiêu chuẩn áp dụng.
Any changes that affect the conformity of the products with applied standards.

3.4 Giải quyết các yêu cầu khiếu nại của khách hàng và thực hiện các nghĩa vụ pháp lý khi có bằng chứng xác thực sản phẩm không phù hợp với tiêu chuẩn áp dụng.

To resolve all complaints of customers and conduct legal duties as there are appropriate evidences proving the products unconformed with the applied standards.

4. CAM KẾT CỦA KHÁCH HÀNG/ APPLICANT'S COMMITMENT

- 4.1 Cung cấp thông tin liên quan đến đối tượng mà Khách hàng yêu cầu đánh giá, chúng nhận như: yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền (nếu có), các hồ sơ, tài liệu kỹ thuật liên quan, ... và chịu trách nhiệm về tính xác thực của các tài liệu đó. Các tài liệu này sẽ được xem như là thông tin tham khảo nhưng không mở rộng hoặc hạn chế các nghĩa vụ của QUATEST 3 trong hoạt động chứng nhận hợp quy cho sản phẩm, hàng hóa mà Khách hàng yêu cầu, đảm bảo sản phẩm hàng hóa được yêu cầu chứng nhận luôn đáp ứng các yêu cầu về chất lượng, an toàn theo các quy định hiện hành;
The Applicant shall have to provide to the object that the Customer requests for evaluation and certification such as: requests of competent authorities (if any), related technical documents, ...etc. These documents will be considered references; however, they neither expand nor limit any obligation of QUATEST 3 in conformity certification process for requested goods, products to comply with current regulations on safety, quality, etc.;
- 4.2 Không sử dụng kết quả chứng nhận nhằm mục đích gây ảnh hưởng đến uy tín, thương hiệu của QUATEST 3, không đưa ra bất kỳ tuyên bố liên quan đến việc chứng nhận sản phẩm của mình mà có thể dẫn đến nhận thức sai lầm, lệch lạc về QUATEST 3 và hoạt động chứng nhận mà QUATEST 3 cung cấp;
The Applicant shall not use its certificate in such a manner to negatively affect the reputation and brand name of QUATEST 3 and shall not make any statement regarding the certification of its products that may lead to wrong or misleading perception about QUATEST 3 and its certification activities;
- 4.3 Khi sao chép tài liệu chứng nhận cho Tổ chức/ cá nhân khác phải đảm bảo tính nguyên vẹn theo quy định tại phương thức chứng nhận liên quan. Khi bị đình chỉ, thu hồi, chấm dứt hiệu lực giấy chứng nhận, khách hàng phải chấm dứt việc sử dụng giấy chứng nhận trong tất cả các hoạt động thương mại của mình hoặc các hoạt động khác có liên quan;
When the applicant provides copies of certification document to other parties, the document content shall be kept as specified in the relative certification scheme. Upon suspension, withdrawal, or termination of certification, the applicant shall have to stop using the certificate in all of its commercial activities or other related activities;
- 4.4 Chấp nhận, chuẩn bị các điều kiện cần thiết/ tạo điều kiện thuận lợi cho Chuyên gia đánh giá/ chứng nhận của QUATEST 3 tiếp cận với đối tượng chứng nhận theo yêu cầu để thực hiện công việc chứng nhận theo thủ tục chứng nhận hợp quy của QUATEST 3 và các quy định hiện hành khác, cho phép sự có mặt của các quan sát viên (độc lập) khi có yêu cầu của QUATEST 3 hoặc các cơ quan có thẩm quyền khác;
The applicant shall accept to provide necessary support and/ or create favorable conditions for QUATEST 3's auditor(s)/ inspector(s) to approach the certification objects and perform conformity assessment under the certification procedure of QUATEST 3 and other current regulations, allow the present of independent observers when requested by QUATEST 3 or other competent authorities;
- 4.5 Trả trước một phần chi phí tạm tính khi đăng ký dịch vụ và thanh toán đúng hạn chi phí chứng nhận còn lại trước khi nhận chứng thư về kết quả chứng nhận ngoại trừ quy định thanh toán khác được thỏa thuận bằng văn bản với Khách hàng.
The applicant shall have to place a prepayment when submitting the Certification Application and pay the remaining cost on time before receiving the certificate of conformity if no specific agreement in writing applied.
- 5. CAM KẾT CỦA QUATEST 3/ QUATEST 3'S COMMITMENTS**
- 5.1 Thực hiện đúng nội dung chứng nhận đã thỏa thuận với Khách hàng dựa trên kiến thức, năng lực kỹ thuật tốt nhất hiện có của QUATEST 3 để cung cấp dịch vụ đánh giá, chứng nhận cho Khách hàng với đầy đủ trách nhiệm của mình theo đúng các quy định hiện hành, đảm bảo công bằng (không phân biệt đối xử) trong quá trình thực hiện đánh giá, chứng nhận;
QUATEST 3 ensures proper implementation of all content and scope of certification agreed with its best knowledge, available resource, technical capability and full responsibility to provide the certification service in accordance with related current regulations to ensure fairness (non-discriminate) and impartiality in the whole assessment process;
- 5.2 Bảo mật hồ sơ, tài liệu, thông tin và kết quả liên quan đến yêu cầu chứng nhận của khách hàng theo quy định của pháp luật;
Ensure utmost confidentiality of files, documents, information, and results related to the Applicant's certification request as defined by law;
- 5.3 Hoàn trả chi phí chứng nhận trong trường hợp không thực hiện đúng yêu cầu và nội dung chứng nhận đã thỏa thuận khi có bằng chứng xác thực việc cung cấp sai kết quả chứng nhận do sai lỗi của QUATEST 3.
QUATEST 3 will reimburse the certification fee to the applicant in case that QUATEST3 does not fulfill the agreed certification scope and requirements and/ or when there is authentic evidence to confirm the incorrect certification result because of the fault of QUATEST 3's staffs.