

Ak po ukončení auditu 1. etapy úvodného certifikačného auditu vedúci audítor skonštatuje, že objednávateľ nie je pripravený na realizáciu 2. etapy úvodného certifikačného auditu, tak 1. etapa môže byť zopakovaná dovedy, pokiaľ nebudú splnené certifikačné požiadavky pre vykonanie auditu 2. etapy.

Ak sú 1. a 2. etapa auditu plánované súčasne (po sebe nasledujúce pracovné dni), má PQM právo posunúť 2. etapu auditu na náklady objednávateľa, ak výsledok 1. etapy auditu nezodpovedá požiadavkám pre certifikačný proces (napr. chýbajúci interný audit, preskúmanie manažmentom a pod.) pre zahájenie 2. etapy auditu.

4. PQM dohodne s klientom termín auditu, určí auditorský tím (vedúceho audítora, členov tímu – audítorov, expertov a pozorovateľov). Klient môže voči delegovaniu jednotlivých členov tímu podať námietku, ktorej opodstatnenosť bude preskúmaná v zmysle normy ISO 17021. Pokiaľ nebude narušená nestrannosť procesu auditu alebo samotný priebeh auditu, má právo poskytovateľ ponechať tím v pôvodnom zložení. Objednávateľ je bezodkladne povinný informovať PQM, ak by mal vedomosť, že je porušená nestrannosť i menovaného auditorského tímu, resp. jeho členov voči nemu.
5. Objednávateľ súhlasí s tým, aby sa pre účely akreditácie Certifikačného orgánu PQM (poskytovateľ) auditu zúčastnil akreditačný orgán, prípadne skupina riadne menovaných evaluátorov EA, ktorá sa preukáže prehlásením o mlčanlivosti v zmysle požiadaviek normy ISO 17021. Odmietnutie môže viesť k ukončeniu zmluvného vzťahu z dôvodu nenaplnenie zmluvných podmienok zo strany objednávateľa.
6. Objednávateľ je povinný uviesť v Žiadosti o certifikáciu manažérského systému v rámci predmetu certifikácie:
 - a) všetky relevantné informácie o organizácii, počte pracovníkov v predmete certifikácie (interných i externých), lokalite a počty pracovníkov v nich;
 - b) ďalšie ostatné informácie uvedené v príslušnom formulári (Žiadosť o certifikáciu manažérského systému);
 - c) najneskôr však pred začatím certifikačného auditu, tzv. kontaktnú osobu z členov vrcholového vedenia, ktorá bude zodpovedná za priebeh auditu a ktorá bude poskytovať PQM potrebnú súčinnosť. Objednávateľ sa zaväzuje prednostne zabezpečiť, aby touto osobou bol zamestnanec, ktorý má v organizácii na starosti systém manažérstva, pokiaľ to zloženie personálu objednávateľa umožňuje.
7. V prípade, že počas auditov je vyššie uvedená informácia skonštatovaná ako nedostatočná, vyhradzuje si PQM právo vložiť dodatok a doplniť ponuku a / alebo Zmluvu z dôvodu zaistenia zhody s certifikačnými podmienkami.
8. Pokiaľ audítori PQM identifikujú nezhody, je objednávateľ povinný vykonať kroky vedúce k ich primeranému odstráneniu s preukázaním všetkých relevantných krokov požadovaných certifikačným orgánom. Ak je zistená závažná nezhoda a / alebo sa objavia zásadné zmeny, PQM je oprávnená rozhodnúť o vykonaní „mimoriadneho auditu“, ktorý bude fakturovaný v zmysle zmluvných podmienok. Všetky poplatky plynúce z kontroly plnenia navrhovaných zmien z odstraňovania nezhôd objednávateľom môžu byť účtované podľa časovej náročnosti.
9. Objednávateľ je povinný po úspešnom udelení certifikátu nahlasovať do PQM všetky zásadné zmeny týkajúce sa organizácie a systému manažérstva ihneď po ich vzniku, najneskôr však do 30 dní od ich vzniku. Objednávateľ je povinný bezodkladne informovať PQM o všetkých skutočnostiach, ktoré môžu ovplyvniť ďalšiu spôsobilosť jeho systému manažérstva plniť požiadavky normy použitej na certifikáciu (najmä: zmena počtu zamestnancov, zmeny týkajúce sa legislatívneho, obchodného, organizačného štatútu alebo vlastníctva, organizácie a