Záznam o schválení/Approval record				
	Přezkoumal/ Check up	**Schválil/ Approval**	**Důvod změny/Reason of modification**	**Vydání/ Edition**
Podpis/Signature:			- Revize požadavků zákazníka/CSR update	**R01**
Funkce/Function:				
Jméno/Name:				
Datum/Date:	14.10.2024	14.10.2024		

Přehled změn/Overview of changes			
Vydání Edition	**Datum změny Date of modification**	**Autor změny Modification author**	**Důvod změny Reason for modification**
00	17.03.2023		- Nový dokument/New document
01	14.10.2024		- Revize požadavků zákazníka/ CSR update

PLATNOST ZAČÍNÁ DNEM VYDÁNÍ / VALIDITY OF THIS DOCUMENTS STARTS WITH AN DATE OF EDITION

OBSAH/CONTENT:

1. ÚVOD/INTORDUCTION 4

2. OBLAST PLATNOSTI/SCOPE OF APPLICATION 4

3. POLITIKA NÁKUPU/PURCHASING POLICY 4

3.1 Požadavky na systém managementu dodavatele / Supplier management system requirements 4
3.2 Strategie nulové chyby / Zero-defect strategy 5
3.3 Specifikace požadavků zákazníků / Customer specific requirements 5
3.4 Základní pracovní podmínky a lidská práva / Basic working conditions and human rights 5
3.5 Zdraví a bezpečnost / Health and safety 6
3.6 Životní prostředí / Environment 7
3.7 Konfliktní minerály / Conflict Minerals 7
3.8 Používání chemických látek a zakázané látky / Use of chemicals and prohibited substances 8
3.9 Ochrana důvěrných informací / Protection of confidential information 9
3.10 Obchodní etika / Business ethics 10
3.11 Oblast dovozu a vývozu / Import and export area 11
3.12 Jmenování představitele pro bezpečnost a shodu produktu (PSCR) / Appointment of a Product Safety and Compliance Representative (PSCR) ..... **Chyba! Záložka není definována.**
3.13 Hodnocení dodavatele a zlepšovací programy / Supplier evaluation and improvement programs 11

4. AUDITY / AUDITS 12

5. ZAJIŠTĚNÍ KVALITY V PŘEDSÉRIOVÉ A V SÉRIOVÉ VÝROBĚ / QUALITY ASSURANCE IN PRE-SERIES AND SERIES PRODUCTION 13

5.1 Specifikace sériových dodávek / Specifications of serial deliveries 13
5.2 Plánování kvality / Quality planning 13
5.3 Proces schvalování produktu / Product approval process 15
5.4 Specifikace / výkresy / Specifications / drawings 17
5.5. Zvláštní znaky / Special characters 17
5.6 Kontrola produktů, rekvalifikační zkoušky / Product inspection, re-qualification tests 18
5.7 Identifikace a zpětná dohledatelnost / Identification and traceability 18
5.8 Řízení neshodných produktů, nápravná a preventivní opatření / Management of non-conforming products, corrective and preventive actions 19
5.9 Dokumenty a záznamy / Documents and records 21
5.10 Kalibrace monitorovacích a měřících zařízení / Calibration of monitoring and measuring equipment 21
5.11 Odborná způsobilost, vědomí závažnosti a výcvik / Professional competence, awareness of seriousness and training 22

6. KRITÉRIA HODNOCENÍ DODAVATELE / SUPPLIER EVALUATION CRITERIA 22

7. SPECIFICKÉ POŽADAVKY ZÁKAZNÍKŮ THERMOFLEX / SPECIFIC REQUIREMENTS OF THERMOFLEX CUSTOMERS ..... CHYBA! ZÁLOŽKA NENÍ DEFINOVÁNA.

7.1 Specifické požadavky zákazníka -Volkswagen / Specific requirements customer - Volkswagen ..... **Chyba! Záložka není definována.**

8. SOUVISEJÍCÍ DOKUMENTACE / RELATED DOCUMENTATION 23

9. SEZNAM PŘÍLOH / ATTACHMENTS 23

10. ZKRATKY A POJMY / ABBREVIATIONS AND TERMS 23

1. Úvod

Podmínky pro dodavatele jsou závazným smluvním dokumentem a definují specifické požadavky zákazníka Thermoflex Europe a.s. (dále jen *„Thermoflex"*) pro dodavatele (dále jen *„dodavatele"*).

2. Oblast platnosti

Podmínky pro dodavatele platí pro společnost Thermoflex a pro všechny firmy, které do společnosti Thermoflex dodávají materiály, polotovary a díly (dále jen *„produkt"*).

3. Politika nákupu

Thermoflex se zavázal k dosažení dokonalosti v rámci svého dodavatelského řetězce. Rychle se měnící a stoupající požadavky zákazníků Thermoflex vyžadují od našich dodavatelů nejvyšší flexibilitu a připravenost kreativně a rychle přispívat k řešení těchto požadavků a problémů.
Dodávky a služby dodavatele musí splňovat všechny sjednané a zákonné požadavky v plném rozsahu.

Základní informace o dodavateli vč. Dotazníku týkajícího se plnění níže uvedených požadavků jsou od dodavatele získávány prostřednictvím formuláře „F-P3-S5-082 Sebehodnocení dodavatele".

3.1 Požadavky na systém managementu dodavatele

Dodavatelé se zavazují, že vybudují a budou udržovat systém řízení managementu kvality dle ISO 9001 (v aktuálním znění). Plnění těchto požadavků je nutno zákazníkovi doložit příslušným platným certifikátem schváleným třetí stranou.

1. Introduction

The Supplier Terms and Conditions are a binding contractual document and define the specific requirements of the customer Thermoflex Europe a.s. (hereinafter referred to as"*Thermoflex*") for the Supplier (hereinafter referred to as"*Supplier*").

2. Scope of application

The Supplier Terms and Conditions apply to Thermoflex and to all companies that supply materials, semi-finished products and parts to Thermoflex (hereinafter referred to as"Product").

3. Purchasing policy

Thermoflex is committed to excellence in its supply chain. The rapidly changing and increasing demands of Thermoflex's customers require our suppliers to be highly flexible and ready to contribute creatively and quickly to solving these demands and challenges.
Supplier deliveries and services must meet all agreed and statutory requirements in full.

Basic information about the supplier incl. Questionnaire regarding the fulfillment of the requirements listed below shall be obtained from the Supplier via the form "F-P3-S5-082 Supplier Self-Assessment".

3.1 Supplier management system requirements

Suppliers undertake to establish and maintain a quality management system in accordance with ISO 9001 (as amended). Compliance with these requirements must be demonstrated to the customer by a valid certificate approved by third party.

V případě, že dodavatelé nemají certifikovaný systém dle ISO 9001, musí mít zpracovaný plán pro dosažení certifikace dle ISO 9001 a to s výhledem maximálně do tří let.

Dodavatel je povinen v případě zahájení procesu decertifikace oznámit tuto skutečnost do 5 pracovních dní od zahájení oddělení nákupu.

3.2 Strategie nulové chyby

Thermoflex vyžaduje strategii nulové chyby. Pro její naplnění je neodmyslitelné důsledné naplňování všech preventivních a kontrolních mechanismů ve všech fázích životnosti produktu a toto budou požadovat i v rámci svého dodavatelského řetězce.

3.3 Specifikace požadavků zákazníků

Dodavatelé se zavazují, že budou dodávat jen produkty, které plní požadavky Thermoflex (produkty bez vad / neshod).

Dodavatelé se zavazují, že budou plnit specifické požadavky všech zákazníků Thermoflex na všech úrovních dodavatelského řetězce, které jsou pro daný produkt relevantní. Zároveň jsou zodpovědní za přenos těchto požadavků i v rámci svého dodavatelského řetězce.

3.4 Základní pracovní podmínky a lidská práva

Thermoflex očekává, že dodavatelé a subdodavatelé zajistí pracovní podmínky, které jsou v souladu s
platnými zákony dané země se zaměřením na následující požadavky.
- Použití dětské práce je zakázáno; Je třeba dodržovat příslušné zákony a předpisy týkající se minimálního věku pro povolení k práci.
- Dodavatelům je zakázáno využívat nucené práce v jakékoli formě.
- Dodavatelé musí svým zaměstnancům kompenzovat mzdy a benefity, které jsou plně v souladu s platnými zákony dané země týkajícími

If suppliers do not have a certified system according to ISO 9001, they must have a plan for achieving certification according to ISO 9001, with a view to a maximum of three years.

The supplier shall notify the Purchasing Department within 5 working days of the start of the decertification process

3.2 Zero-defect strategy

Thermoflex requires a zero-defect strategy. Consistent implementation of all preventive and control mechanisms at all stages of the product life cycle is essential to achieve this, and they will also require this within their supply chain.

3.3 Customer specific requirements

Suppliers undertake to supply only products that meet Thermoflex's requirements (products without defects/non-conformities).

Suppliers undertake to meet the specific requirements of all Thermoflex customers at all levels of the supply chain that are relevant to the product. They are also responsible for transferring these requirements within their supply chain.

3.4 Basic working conditions and human rights

Thermoflex expects suppliers and subcontractors to provide working conditions that comply with applicable laws of the country in question, focusing on the following requirements.
- The use of child labor is prohibited; Applicable laws and regulations regarding minimum age for work permits must be followed.
- Contractors are prohibited from using forced labour in any form.
- Contractors must compensate their employees with wages and benefits that are in full compliance with the applicable laws of the

se minimálních mezd, přesčasových hodin, regulace odpracovaných hodin a zákonem stanovených odměn. - Dodavatelé musí zavést opatření proti diskriminaci tak, aby bylo zabezpečeno rovné zacházení s jednotlivci nebo skupinou bez ohledu na jejich zvláštní charakteristiky, včetně pohlaví, rasy, barvy, etnického nebo sociálního původu, genetických vlastností, jazyka, náboženství nebo víry, politického nebo jakéhokoliv jiného přesvědčení, příslušnost k národnostní menšině, majetku, narození, postižení, věku nebo sexuální orientaci. - Dodavatelé musí potírat jakékoli formy obtěžování, čímž je myšleno hrubé a nelidské zacházení (nebo hrozba takového zacházení) včetně jakéhokoliv sexuálního obtěžování, sexuálního zneužívání, tělesných trestů, psychického nebo fyzického nátlaku, nebo verbálního zneužívání pracovníků. - Dodavatelé musí zajistit, aby bylo uplatněno právo na pokojné shromažďování a svobodu sdružování na všech úrovních, což předpokládá právo každého na zakládání a vstupování do odborových organizací za účelem ochrany svých zájmů. To zahrnuje také kolektivní vyjednávání, jako proces jednání mezi zaměstnavateli a skupinou zaměstnanců, s cílem dosažení dohody, která reguluje pracovní podmínky. - Očekává se, že dodavatelé nastaví procesy, které umožní důvěrné a anonymní vznášení námitek (systém whistleblowing) bez represí.	country regarding minimum wages, overtime, regulation of hours worked, and statutory remuneration. - Suppliers must implement anti-discrimination measures to ensure equal treatment of individuals or groups regardless of their particular characteristics, including sex, race, colour, ethnic or social origin, genetic characteristics, language, religion or belief, political or any other belief, membership of a national minority, property, birth, disability, age or sexual orientation. - Suppliers must combat any form of harassment, which means abusive and inhuman treatment (or threat of such treatment), including any sexual harassment, sexual abuse, corporal punishment, psychological or physical coercion, or verbal abuse of workers. - Suppliers must ensure that the right to peaceful assembly and freedom of association is exercised at all levels, which implies the right of everyone to form and join trade unions to protect their interests. This also includes collective bargaining, as a process of negotiation between employers and a group of employees, with the aim of reaching an agreement that regulates working conditions. - Contractors are expected to set up processes that allow for confidential and anonymous whistleblowing without reprisals.
3.5 Zdraví a bezpečnost Thermoflex očekává, že dodavatelé budou podporovat zdraví a bezpečnost svých pracovníků a svého majetku. Dodavatelé musí zajistit, aby byly zavedeny zásady a školení, které pomáhají jednotlivcům chránit se a chránit také okolní majetek, aby se předešlo nehodám a zraněním. Náš závazek k bezpečným postupům sahá do celého našeho dodavatelského řetězce. Všechny produkty a služby poskytované dodavateli budou bezpečné a	**3.5 Health and safety** Thermoflex expects contractors to promote the health and safety of their workers and their property. Contractors must ensure that policies and training are in place to help individuals protect themselves and also protect surrounding property to prevent accidents and injuries. Our commitment to safe practices extends to our entire supply chain. All products and services provided by suppliers will be safe and reliable and also comply with all applicable government laws, regulations and standards relating to safety of motor vehicles.

spolehlivé a také v souladu se všemi příslušnými vládními zákony, předpisy a normami týkajícími se bezpečnosti motorových vozidel.

3.6 Životní prostředí

Thermoflex věří, že udržitelné budoucnosti a ochrany našeho životního prostředí lze dosáhnout pouze společným úsilím průmyslu, vlády a společnosti jako celku. Zavázali jsme se k odpovědnosti za životní prostředí, která vede k udržitelnosti. Thermoflex má zaveden systém řízení ochrany životního prostředí. Informace jsou dostupné na webových stránkách www.thermoflex.eu.
Abychom zajistili, že naše produkty a procesy jsou ekologicky udržitelné, očekáváme od našich dodavatelů:
- Dodržování všech zákonů a předpisů v oblasti životního prostředí
- Aplikace postupů do všech výrobních i nevýrobních činností, které
  - umožňují předcházení vzniku odpadů a podporují efektivní využívání zdrojů,
  - vedou ke snižování spotřeby pitné vody a snižování množství odpadních vod,
  - využívají recyklovatelné materiály z vlastních či externích zdrojů,
  - se zaměřují na snižování emisí skleníkových plynů,
  - využívají energii z obnovitelných zdrojů nebo používají zdroje s menším dopadem, kdykoli je to možné.

Vyššího skóre při hodnocení dodavatele lze dosáhnout v případě, že dodavatel řídí oblast životního prostředí v souladu s normou ISO 14001 a má toto doloženo certifikátem. Tento certifikát může být u některých projektů podmínkou pro nominaci, jelikož někteří koncoví zákazníci tento požadavek aplikovali do svých specifických požadavků zákazníků.

3.7 Konfliktní minerály

Thermoflex vyžaduje, aby dodavatelé dodržovali všechny zákony týkající se odpovědného nákupu konfliktních minerálů (Dodd-Frankův zákon).

3.6 Environment

Thermoflex believes that a sustainable future and the protection of our environment can only be achieved through the joint efforts of industry, government and society as a whole. We are committed to an environmental responsibility that
leads to sustainability. Thermoflex has an environmental management system in place. Information is available on the website www.thermoflex.eu.
To ensure that our products and processes are environmentally sustainable, we expect our suppliers to:
- Compliance with all environmental laws and regulations.
- Applying practices to all manufacturing and non-manufacturing activities that
- that prevent waste and promote resource efficiency,
- Resulting in a reduction in potable water consumption and wastewater reduction,
- use recyclable materials from internal or external sources,
- aim at reducing greenhouse gas emissions,
- use energy from renewable sources or use lower impact sources whenever possible.

A higher score in the supplier evaluation can be achieved if the supplier manages the environment in accordance with ISO 14001 and has a certificate to prove it. This certificate may be required for some projects
as some end customers have applied this requirement to their specific customer requirements.

3.7 Conflict Minerals

Thermoflex requires suppliers to comply with all laws relating to responsible purchasing of conflict minerals (Dodd-Frank Act).
This is a restriction on the trade of conflict minerals used to finance conflict.

Jedná se o omezení obchodu s minerály z oblastí válečných konfliktů, které slouží k financování těchto konfliktů. Jedná se zejména o zdroje cínu, wolframu, tantalu a zlata. Dodavatelé jsou povinni přezkoumat svůj dodavatelský řetězec a oznámit používání minerálů z oblasti konfliktu. Dodavatel musí deklarovat stav konfliktních minerálů pomocí společné šablony pro hlášení konfliktních minerálů (CMRT). Nejnovější verze CMRT dostupná na: www.conflictfreesourcing.org/conflict-minerals-reportingtemplate/. Přijata bude pouze aktuální verze CMRT, která musí být dokončena v celém rozsahu, se seznamem všech hutí v dodavatelském řetězci. Dodavatelé budou rovněž smluvně vyžadovat, aby jeho dodavatelský řetězec tyto povinnosti dodržoval.	These include sources of tin, tungsten, tantalum and gold. Suppliers are required to review their supply chain and report on their use of conflict minerals. The supplier must declare the status of conflict minerals using the common conflict minerals reporting template (CMRT). The latest version of the CMRT is available at: www.conflictfreesourcing.org/conflict-minerals-reportingtemplate/. Only the latest version of the CMRT will be accepted and must be completed in its entirety, listing all smelters in the supply chain. Suppliers will also contractually require its supply chain to comply with these obligations.
3.8 Používání chemických látek a zakázané látky Thermoflex vyžaduje, aby dodavatelé přijali veškerá vhodná opatření k bezpečné výrobě, zpracování, přepravě, používání a nakládání s chemickými látkami, které mohou znečišťovat životní prostředí nebo způsobit ohrožení zdraví či majetku. Registrace, hodnocení a autorizace chemických látek musí probíhat v souladu s nařízením REACH ES č. 1907/2006 (Nařízením Komise (EU) 2020/878 se mění příloha II nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 1907/2006 (nařízení REACH), která stanoví požadavky na sestavení bezpečnostních listů, používaných k poskytování informací o chemických látkách a směsích v zemích EU. S účinností od 1.ledna 2023 musí být všechny bezpečnostní listy (nově vypracované i stávající) v souladu s nařízením Komise (EU) 2020/878.) Dodavatelé musí poskytnout všechny požadované údaje týkající se chemických látek, včetně všech bezpečnostních listů. Při jejich aktualizaci je musí zasílat bez vyzvání na oddělení nákupu Thermoflex. Dodavatelé musí zajistit, aby všechny materiály a suroviny, které jsou používány v	**3.8 Use of chemicals and prohibited substances** Thermoflex requires suppliers to take all appropriate measures to safely manufacture, process, transport, use and handle chemicals that may pollute the environment or cause a hazard to health or property. The registration, evaluation and authorisation of chemicals must be carried out in accordance with the REACH Regulation EC No 1907/2006 (Commission Regulation (EU) 2020/878 amends Annex II to Regulation (EC) No 1907/2006 of the European Parliament and of the Council (REACH Regulation), which sets out the requirements for the compilation of safety data sheets used to provide information on chemicals and mixtures in EU countries. With effect from 1 January 2023, all safety data sheets (both newly drafted and existing) must comply with Commission Regulation (EU) 2020/878.) Suppliers must provide all required data relating to chemicals, including all safety data sheets. When they are updated, they must send them to the Thermoflex Purchasing Department without being asked. Suppliers must ensure that all materials and raw materials used in the supply chain comply with

dodavatelském řetězci, odpovídaly zákonným požadavkům, jakož i požadavkům ze strany koncových zákazníků Thermoflex. Jedná se zejména o oblast omezení nebezpečných a zakázaných látek (směrnice EU 2000/53/EG, 2002/525/EG, 2005/63/EG, národní zákony, směrnice EU 2002/95/EG). Dodavatelé se zavazují, že nejpozději v rámci 1. vzorkování zanesou údaje o materiálech, které jsou součástí dodávaného zboží do formuláře „příloha č. 2 P-P3-S5-012 Request form - REACH ROHS" a ručí za správnost jimi učiněných zadání.	the legal requirements as well as with the requirements of Thermoflex's end customers. This is mainly the area of restrictions on hazardous and prohibited substances (EU Directives 2000/53/EG, 2002/525/EG, 2005/63/EG, national laws, EU Directive 2002/95/EG). Suppliers undertake to enter the data on the materials included in the goods supplied into the form „attach no. 2 P-P3-S5-012 Request form - REACH ROHS" at the latest during the 1st sampling and guarantee the accuracy of the entries made by them.
3.9 Ochrana důvěrných informací Dodavatelé musí dodržovat všechny příslušné zákony o ochraně osobních údajů a ochraně spotřebitele. Se všemi informacemi a podklady, případně výrobky poskytnutými zaměstnanci Thermoflex, v souvislosti s plněním předmětu smluvního vztahu je nutno nakládat jako s důvěrnými informacemi. Důvěrné jsou nejen informace, poznatky nebo materiály, které smluvní strany jako takové výslovně označily, nýbrž i takové informace, poznatky nebo materiály, jejichž oznámení – zejména pak jejich zveřejnění – by mohlo mít negativní dopady. Tato povinnost zachovávat utajení neplatí pro takové informace, poznatky nebo materiály, které byly v době jejich předání již veřejně známé, nebo již byly známy přinejmenším přejímající straně nebo vešly v obecnou známost po jejich předání bez zavinění přejímající strany nebo byly zveřejněny třetí stranou zákonným způsobem a bez omezení ohledně utajení. Předaný nebo vypracovaný materiál musí být uložen na zajištěném místě. Nesmí být poskytnut ani k nahlédnutí třetí straně. Pracovníci, kteří se podílí na vypracování předmětu objednávek, musí být zavázáni k mlčenlivosti. Předávání konstrukčních dat může probíhat pouze pomocí datových nosičů, nikoli elektronickou cestou.	**3.9 Protection of confidential information** Suppliers must comply with all applicable data protection and consumer protection laws. All information and documents or products provided by Thermoflex employees in connection with the performance of the subject matter of the contractual relationship shall be treated as confidential information. Confidential is not only information, knowledge or material which the parties have expressly designated as such, but also information, knowledge or material the disclosure of which - and in particular the disclosure of which - could have negative consequences. This obligation of confidentiality shall not apply to such information, knowledge or material which was already in the public domain at the time of its transmission, or was already known at least to the receiving Party, or became generally known after its transmission through no fault of the receiving Party, or was disclosed by a third party in a lawful manner and without restrictions on confidentiality. The material transmitted or produced shall be stored in a secure place. It shall not be made available or available for inspection to a third party. Staff involved in the preparation of the subject of the orders shall be bound by an obligation of confidentiality. Transmission of design data may only be by means of data carriers and not electronically. If the supplier involves subcontractors in the performance of its contractual obligations in a

Pokud dodavatel zapojí do plnění svých smluvních závazků oprávněným způsobem subdodavatele, zaváže takové subdodavatele v souladu s výše uvedenými ustanoveními o utajení a zachování mlčenlivosti, a sice písemnou formou.
V případě, že dojde ze strany dodavatele k porušení závazku o zachování mlčenlivosti, vyhrazuje si zákazník právo postupovat v souladu s platnou legislativou a zároveň uplatňovat náhradu dle platného Sazebníku o náhrady škod.

3.10 Obchodní etika

Thermoflex uplatňuje zásadu souladu s pravidly hospodářské soutěže a očekává toto i od svých dodavatelů.
Thermoflex vyžaduje od svých dodavatelů aby:
- dodržovali všechny příslušné zákony a předpisy týkající se boje proti korupci. Protikorupční zákony vyžadují, aby splňovaly předepsané účetní a vnitřní kontrolní standardy a ukládaly přísné sankce.
Dodavatelé nesmějí použít svůj firemní majetek ve formě úplatku za účelem získání nového obchodu, zachování stávajícího podnikání nebo získání jakékoli nepatřičné výhody žádné soukromé osobě (mimo jiné jakémukoli zaměstnanci Thermoflex),
- minimalizovali riziko používání padělaných dílů a materiálů u dodávaného zboží. Také se očekává, že budou vytvářet efektivní procesy pro odhalování padělaných dílů a materiálů, a v případě takového odhalení tyto materiály zajistí a uvědomí zákazníka originálního výrobce a/nebo podnítí v případě potřeby vymáhání práva,
- dodržovali platné zákony v oblasti duševního vlastnictví,
- aby v rámci svých aktivit předcházeli střetu zájmů, kdy se jednotlivec nebo právnická osoba nachází v pozici, kdy využívá své odborné nebo oficiální prostředky za účelem osobního nebo firemního obohacení.

lawful manner, it shall undertake to subcontractors in accordance with the above confidentiality and non-disclosure provisions in writing.
In the event of a breach of the confidentiality obligation by the Supplier, the Customer reserves the right to proceed in accordance with applicable legislation and to claim compensation in accordance with the applicable Compensation Tariff.

3.10 Business ethics

Thermoflex applies the principle of compliance with competition rules and expects its suppliers to do the same.
Thermoflex requires its suppliers to:
- Comply with all relevant anti-corruption laws and regulations. Anti-corruption laws require them to meet prescribed accounting and internal control standards and impose strict penalties. Contractors must not use their company assets in the form of bribes to obtain new business, retain existing business or obtain any improper advantage for any private person (including, but not limited to, any Thermoflex employee),
- minimise the risk of using counterfeit parts and materials in the goods supplied. They are also expected to establish effective processes for detecting counterfeit parts and materials and, in the event of such detection, to secure such materials and notify the original manufacturer's customer and/or initiate law enforcement action if necessary,
- comply with applicable intellectual property laws,
- to avoid, as part of their activities, conflicts of interest where an individual or entity is in a position to use their professional or official resources for personal or corporate enrichment.

3.11 Oblast dovozu a vývozu

Thermoflex očekává, že dodavatelé budou dodržovat všechny příslušné mezinárodní obchodní zákony, mimo jiné předpisy o kontrole dovozu a vývozu a dodržování sankcí a zákonů proti bojkotu v jakékoli zemi, kde podnikají.

3.12 Hodnocení dodavatele a zlepšovací programy

Thermoflex od svých dodavatelů očekává 100% plnění dodávek v požadovaném množství, kvalitě, termínech a podle dalších dohodnutých podmínek, které jsou součástí

- F-P6-S5-013 Všeobecné obchodní podmínky_General terms and conditions
- F-P6-S5-00 Rámcova smlouva_framework Thermoflex Europe
- F-P6-S5-003_Logistics agreement
- F-P6-S10-011 Smlouva o zachování důvěryhodnosti informací_CZ
- F-P6-S10-012 Dohoda o ochraně osobních údajů_Personal data protection agreement
- F-P6-S10-010_Prohlášení bezpečnosti_CZ

Dodavatelé jsou Thermoflex hodnoceni dle schopnosti plnit dohodnuté požadavky na základě kritérií uvedených v kapitole 6. Výsledky hodnocení budou poskytnuty dodavateli. Nevyhovující výsledek je jedním z důvodů pro vyžádání zlepšovacího programu od dodavatele, provedení auditu u dodavatele a případně i pro ukončení spolupráce s takovýmto dodavatelem.

3.11 Import and export area

Thermoflex expects suppliers to comply with all applicable international trade laws, including but not limited to import and export control regulations and compliance with sanctions and anti-boycott laws in any country where they do business.

3.12 Supplier evaluation and improvement programs

Thermoflex expects 100% delivery performance from its suppliers in the required quantity, quality, terms and according to other agreed conditions, which are part of

- F-P6-S5-013 General terms and conditions
- F-P6-S5-00 Framework Agreement_framework Thermoflex Europe
- F-P6-S5-003_Logistics agreement
- F-P6-S10-011 Confidentiality Agreement_CZ
- F-P6-S10-012 Personal data protection agreement_Personal data protection agreement
- F-P6-S10-010_Security Statement_CZ

Suppliers are evaluated by Thermoflex on their ability to meet the agreed requirements based on the criteria listed in chapter 6.The evaluation results will be provided to the supplier. An unsatisfactory result shall be one of the reasons for requesting an improvement programme from the supplier, for auditing the supplier and, where appropriate, for terminating cooperation with such supplier.

4. Audity

Dodavatel se zavazuje umožnit provedení auditu ze strany Thermoflex nebo zákazníka Thermoflex u dodavatele k zjištění, zda opatření k zabezpečování kvality u dodavatele zaručují splnění požadavků Thermoflex. Po předchozím vzájemném odsouhlasení termínu může být audit proveden jako audit systému, procesu, produktu nebo jen se zaměřením na určitou problematiku. Dodavatel umožní přístup na pracoviště dodavatele související s výrobou pro Thermoflex a auditovanou problematikou.
Dodavatel se zavazuje vyčlenit patřičné osoby dodavatele (včetně vhodných kancelářských prostor) pro úspěšné provedení auditu.
Jestliže Thermoflex považuje za nutná nápravná opatření u dodavatele, popř. jeho subdodavatele, dodavatel se zavazuje, že neprodleně (dle dohody s Thermoflex) připraví plán opatření a bude ho realizovat dle stanoveného harmonogramu odsouhlaseného Thermoflex (pokud se Thermoflex nezřekne jeho schválení).
V případě nerealizace ujednaných opatření, která mají odstranit specifikovaný kvalitativní problém, který může způsobit reklamaci nebo ohrozit finálního zákazníka, může Thermoflex požadovat úhradu prokazatelných vícenákladů (včetně vícenákladů u zákazníka Thermoflex, např. následný audit, analýzu problému, vícenáklady od koncového zákazníka apod.) souvisejících s řešením zákaznického problému zapříčiněného dodavatelem v souladu s platnými zákonnými předpisy.

Audit výrobního procesu a audit produktu

Dodavatel je povinen provádět minimálně jednou ročně audit výrobního procesu a audit produktu pro každý dodávaný produkt nebo skupinu produktů (založenou na základě podobnosti produktů) do Thermoflex, pokud se tohoto požadavku Thermoflex nezřekne.

4. Audits

The Supplier undertakes to allow an audit by Thermoflex or the Thermoflex Customer of the Supplier to determine whether the Supplier's quality assurance measures guarantee compliance with Thermoflex's requirements. The audit may be carried out as a system, process, product audit or just focusing on a specific issue, if mutually agreed upon in advance. The supplier shall allow access to the supplier's workplace related to the production for Thermoflex and the audited issue.
The Supplier undertakes to allocate appropriate Supplier personnel (including suitable office space) for the successful completion of the audit.
If Thermoflex deems corrective action is necessary at the Supplier or its subcontractor, the Supplier agrees to promptly (as agreed with Thermoflex) prepare a plan of action and implement it according to a set schedule agreed by Thermoflex (unless Thermoflex waives its approval).
In the event of failure to implement the agreed measures to remedy a specified quality problem that may cause a complaint or end customer risk, Thermoflex may require payment of demonstrable extra costs (including extra costs at Thermoflex's customer, e.g. follow-up audit, problem analysis, extra costs from the end customer, etc.) related to the resolution of the customer problem caused by the supplier in accordance with applicable legal provisions.

Process audit and product audit

The Supplier is required to conduct a manufacturing process audit and product audit at least annually for each product or product group (based on product similarity) supplied to Thermoflex, unless waived by Thermoflex.

5. Zajištění kvality v předsériové a v sériové výrobě

5.1 Specifikace sériových dodávek

Specifikace sériových dodávek produktu je uvedena v dokumentu "Rámcová smlouva", který zasílá společnost Thermoflex a musí být schválen oběma stranami před zahájením sériových dodávek produktu. Tato dohoda obvykle zahrnuje:
• Specifikaci dodávaného produktu,
• Způsob balení,
• Sledované parametry produktu s upřesněním požadavků na kvalitu (požadované hodnoty parametrů produktu),
Průvodní dokumentace (např. Dodací list, Atest, Měrový protokol, Prohlášení o shodě výrobku se zadanými specifikacemi apod.).

5.2 Plánování kvality

Dodavatel se zavazuje použít management projektu s plánováním kvality dle doporučených příruček APQP - Moderní plánování kvality (AIAG).
Dodavatel se zavazuje k využívání účinných preventivních metod v rámci plánování kvality a managementu projektu. Tyto metody musí obsahovat zejména následující prvky:
Studie proveditelnosti a rizik - přezkoumání, zda poptávaný a požadovaný produkt může být v požadované kvalitě, množství a termínu dodán. Úkolem dodavatele je projednání nejasných a upřesňujících požadavků s útvarem nákupu Thermoflex a tímto zajištění dostatku informací k prověření vyrobitelnosti.
Vývojový diagram procesu – dodavatel v rané fázi musí detailně naplánovat tok materiálu až po konečný výrobek vč. Všech výrobních a kontrolních kroků a tento postup zmapovat ve formě vývojového diagramu.
FMEA - procesní FMEA u všech nových a změněných výrobních procesů dle metodiky AIAG/VDA.

5. Quality assurance in pre-series and series production

5.1 Specifications of serial deliveries

The specification for the serial delivery of the product is set out in the "Framework Agreement" document sent by Thermoflex and must be approved by both parties before serial delivery of the product can commence. This agreement typically includes:
- Specification of the product to be supplied,
- The packaging method,
- The product parameters to be monitored, specifying the quality requirements (required values of the product parameters),
Accompanying documentation (e.g. Delivery Note, Certificate, Measurement Report, Declaration of Conformity of the product to the specifications, etc.).

5.2 Quality planning

The Supplier undertakes to apply project management with quality planning according to the recommended APQP - Modern Quality Planning (AIAG).
The Supplier commits to using effective preventive methods in quality planning and project management. These methods shall include in particular the following elements:
Feasibility study- examining whether the requested and required product can be delivered in the required quality, quantity and on time. It is the supplier's responsibility to discuss unclear and clarifying requirements with Thermoflex's purchasing department to ensure that there is sufficient information to verify manufacturability.
Process flow diagram - the supplier must plan in detail the flow of material to the final product at an early stage, incl. All production and inspection steps and map this process in the form of a flow chart.
FMEA - Process FMEA for all new and changed manufacturing processes according to AIAG/VDA.

Plánování řízení produktu a procesu - Plán kontroly a řízení (Control plan) - je nutno definovat způsoby a rozsah řízení (metody řízení a kontroly) produktu a procesu - CO (kontrolovaný / řídící znak produktu a procesu), JAK ČASTO (četnost metody řízení a kontroly), KOLIK (rozsah kontrolovaných znaků), ČÍM (měřidlo), JAK (způsob kontroly), KDO (osoba provádějící kontrolu), METODA ŘÍZENÍ (způsoby řízení a záznamy o provedené kontrole), REAKCE (popis opatření provedených v případě nevyhovujících výsledků kontroly).
S ohledem na rizika (viz FMEA) dodavatel zvolí vhodný způsob řízení parametrů produktu a procesu, např.:
• Výběrová kontrola, 100% manuální kontrola, 100% automatická kontrola, SPC, hodnocení způsobilosti procesu Cp, Cpk, ochrana proti chybám - Poka-Yoke, automatická regulace procesních parametrů, vhodný typ technologie výroby apod.

Plánování systémů měření (zkušebních prostředků) - je nutno stanovit zkušební prostředky (druh, množství, rozlišitelnost apod.), způsob a prostředí měření a zabezpečit dostatečně malou nejistotu výsledků měření pomocí analýz systémů měření (dle doporučených příruček MSA - AIAG).

Plánování kapacit procesů a provozních prostředků - výrobní procesy a provozní prostředky je nutno dodavatelem plánovat na požadovanou kvalitu a kapacitu. Dostatečnou kapacitu výrobních procesů při zajištění odpovídající úrovni kvality musí dodavatel prokázat měřením skutečné výrobní kapacity během alespoň 1 hodiny výroby (optimálně 1 výrobní směny, pokud není Thermoflex stanoveno jinak) pro úzké výrobní místo, přičemž výrobní procesy musí mít alespoň 15% kapacitní rezervu z plánované kapacity pro případné zvyšování objemu výroby zákazníkem Thermoflex. Pro výpočet výrobní kapacity se počítá s 5 pracovními dny v týdnu (víkendy jsou určeny pro vykrývání ztráty výrobní kapacity způsobené neplánovanými výpadky výrobní kapacity - havárie apod.).

Product and process control planning – (Control plan) - it is necessary to define the methods and scope of control (methods of control and control) of the product and process - WHAT (controlled / controlling feature of the product and process), HOW OFTEN (frequency of control and control methods), HOW MANY (scope of controlled features), WHAT (gauge), HOW (method of control), WHO (person carrying out control), MANAGEMENT METHOD (methods of control and records of control), REACTION (description of measures taken in case of unsatisfactory control results).
Taking into account the risks (see FMEA), the supplier shall select the appropriate method for controlling product and process parameters, e.g.:
- Selective inspection, 100% manual inspection, 100% automatic inspection, SPC, process capability assessment Cp, Cpk, error protection - Poka-Yoke, automatic control of process parameters, appropriate type of production technology, etc.

Planning of measurement systems (test means) - it is necessary to determine the test means (type, quantity, resolution, etc.), the method and environment of measurement and to ensure a sufficiently small uncertainty of measurement results by analysing the measurement systems (according to the recommended MSA manuals - AIAG).

Capacity planning of processes and facilities - production processes and facilities shall be planned by the supplier to the required quality and capacity. Adequate capacity of the production processes while ensuring an appropriate level of quality must be demonstrated by the supplier by measuring the actual production capacity during at least 1 hour of production (optimally 1 production shift, unless otherwise specified by Thermoflex) for a narrow production site, with the production processes having at least a 15% capacity margin of the planned capacity for any increase in production volume by the Thermoflex customer. For the calculation of production capacity, 5 working days per week are assumed (weekends are intended to cover loss of production capacity due to unplanned production outages - accidents, etc.).

Plánování balení - balení musí zaručit zabránění poškození produktu během dopravy a skladování. Dodavatel při plánování balení rovněž zabezpečuje požadavky životního prostředí dle příslušných předpisů. **Rizika ve spolehlivosti dodávání** – dodavatel musí identifikovat rizika ve všech fázích realizace produktu a omezit dopady těchto rizik na Thermoflex. Pro případy výskytu identifikovaných rizik musí existovat postupy pro řešení rizik (Havarijní plány). Cílem je zajištění 100% spolehlivosti dodávání produktu do Thermoflex. **Ověření seřízení** – provádění jakéhokoli seřízení, např. při zahájení práce, změně materiálu nebo změně zakázky, se musí ověřovat. Pracovníci provádějící seřizování musí mít k dispozici pracovní instrukce. Doporučují se srovnání s posledním dílem. Dodavatel musí identifikovat osoby, které jsou odpovědné a mají oprávnění k plánování a provádění těchto činností. **Preventivní údržba** - od dodavatele se očekává zavedení dokumentovaného plánu preventivních prohlídek a záznamů o provedených pravidelných a mimořádných prohlídkách a opravách výrobního zařízení.	**Packaging planning** - packaging must ensure that the product is not damaged during transport and storage. The supplier shall also ensure the environmental requirements of the relevant regulations when planning the packaging. **Risks in delivery reliability** - the supplier shall identify risks at all stages of product implementation and limit the impact of these risks on Thermoflex. Procedures for dealing with risks (Contingency Plans) shall be in place in the event of identified risks occurring. The goal is to ensure 100% reliability of product delivery to Thermoflex. **Verification of adjustment** - the execution of any adjustment, e.g. when work starts, material is changed or the contract is changed, shall be verified. The adjustment workers shall be provided with working instructions. Comparisons with the last part are recommended. The supplier must identify the persons responsible and authorised to plan and carry out these activities. **Preventive maintenance** -the supplier is expected to implement a documented plan for preventive inspection and records of regular and extraordinary inspections and repairs of the production equipment.
5.3 Proces schvalování produktu Schvalování produktu a procesu musí být provedeno v souladu s PPAP v posledním platném znění. Rozsah a způsob schvalování produktu a procesu (např. předložení dokumentace) je nutné si vzájemně odsouhlasit. Pro schválení produktu musí dodavatelé předložit podklady / vzorky na základě dohody mezi dodavatelem a Thermoflex, obvykle se jedná o následující: • krycí list (PSW), • protokol se specifikacemi a naměřenými hodnotami, který obvykle zahrnuje ověření: 1. rozměrů produktu, 2. vzhledu povrchu produktu, 3. mechanických vlastností produktu, 4. chemického složení produktu • vzorky produktu v množství, které je upřesněno Thermoflex.	**5.3 Product approval process** Product and process approval shall be carried out in accordance with the PPAP in the latest valid version. The scope and method of product and process approval (e.g. submission of documentation) must be mutually agreed. For product approval, suppliers must submit documentation/samples based on an agreement between the supplier and Thermoflex, typically the following: - Cover Sheet (PSW), - a report with specifications and measured values, which usually includes verification: 1. product dimensions, 2. the surface appearance of the product, 3. the mechanical properties of the product, 4. the chemical composition of the product - product samples in quantities specified by Thermoflex.

V případě, že vzorky produktu je neekonomické a neúčelné vyrábět a dodávat zvlášť, pak jsou odebrány z první sériové dodávky v Thermoflex. • referenční vzorky v množství, které je upřesněno Thermoflex (obvykle 2 ks – jeden pro Thermoflex a jeden pro dodavatele), • informace o zadání údajů o produktu v IMDS nebo materiálový list produktu (chemické složení materiálu - obsah jednotlivých prvků), • případně další požadavky specifikované Thermoflex. Pokud jsou produkty vyráběny více nástroji, několikanásobnými formami apod., pak musí protokol obsahovat výsledky ověření z každé pozice / místa nástroje, formy apod. a vzorky produktu musí být předloženy také z každé pozice / místa nástroje, formy apod. (včetně označení pozic na jednotlivých vzorcích). Ostatní požadavky uvedené v PPAP, které nejsou předkládány pro účely schválení produktu a procesu, musí dodavatel zpracovat a uchovat pro případné nahlédnutí na požádání Thermoflex. Vzorky produktu určené pro schválení produktu a procesu musí být vyrobeny za plně sériových podmínek (sériové nářadí, metody, prostředí, stroje, materiál apod.). Dodavatel neprodleně s dostatečným předstihem informuje Thermoflex a předkládá výše uvedené požadavky oddělení nákupu Thermoflex před první dodávkou nebo v rámci první dodávky každého produktu a dále vždy v těchto případech: • při změně specifikace produktu, • při přesunu výroby u dodavatele / subdodavatele do jiné lokality, • při změně výrobních podmínek u dodavatele / subdodavatele (změna technologie, výrobního postupu, nástroje apod.), • při přerušení dodávek nebo výroby u dodavatele delším než 12 měsíců, • při změně subdodavatele materiálu (produktu), Dodavatel nesmí dodat, jakkoliv změněné produkty bez předchozího písemného souhlasu Thermoflex. Dodavatel, který chce navrhnout změnu výrobku z interních důvodů, musí předložit žádost o schválení změny spolu s výsledky testů (analogickými k testům provedeným při prvním schválení výrobku – viz PPAP).	In the event that it is uneconomical and impractical to produce and deliver product samples separately, then they shall be taken from the first batch delivery at Thermoflex. - Reference samples in quantities specified by Thermoflex (usually 2 pieces - one for Thermoflex and one for the supplier), - product data entry information in the IMDS or the product material data sheet (chemical composition of the material - content of each element), - if applicable, other requirements specified by Thermoflex. If the products are manufactured by multiple tools, multiple moulds, etc., then the report must include the verification results from each position/location of the tool, mould, etc. and product samples must also be submitted from each position/location of the tool, mould, etc. (including the position markings on each sample). Other requirements listed in the PPAP that are not submitted for product and process approval purposes shall be processed and retained by the supplier for inspection upon request by Thermoflex. Product samples intended for product and process approval shall be produced under fully batch conditions (batch tooling, methods, environment, machines, materials, etc.). The Supplier shall promptly inform Thermoflex well in advance and submit the above requirements to Thermoflex Purchasing Department prior to or as part of the first delivery of each product and further in each of the following cases: - when the product specification changes, - transfer of production from a supplier/subcontractor to another location, - when the supplier/subcontractor changes production conditions (change in technology, production process, tooling, etc.), - interruption of deliveries or production by the supplier for more than 12 months, - a change in the sub-supplier of the material (product), The Supplier may not deliver any changed products without Thermoflex's prior written consent.

Změna smí být zavedena pouze po obdržení schválení Thermoflex.
Dodavatel musí udržovat záznamy o datu zavedení pro všechny změny výrobku a/nebo procesu (materiálu, procesu, zpracování atd.).
První dodávka po zavedení změny musí být označena podle instrukcí Thermoflex.
Pokud není ujednáno jinak, ponese dodavatel náklady za výrobu a dodání vzorků k schválení produktu a procesu včetně přípravy dokumentace.

5.4 Specifikace / výkresy

Dodavatelé se zavazují:
- obstarat si a dodržovat zákonné předpisy, všechny specifikace, technické požadavky a normy v příslušném platném znění,
- obstarat si a plnit technické požadavky,
- stanovit zvláštní znaky a nutné parametry pro procesní způsobilost (po vzájemné dohodě s oddělením kvality zákazníka v návaznosti na požadavky koncového zákazníka),
- upozornit na chybějící informace (např. specifikace, normy),
- upozornit na neúplnosti dokumentace oddělení nákupu Thermoflex.

5.5. Zvláštní znaky

Stoupající uvědomění si bezpečnosti vedlo mezinárodně k zpřísnění právních předpisů, jejichž nedodržení by mohlo vést k poškození zdraví či majetku a následně k dalším akcím (svolávacím akcím, výměnám, zákazu prodeje, sankce). Rovněž jsou definovány i další kategorie zvláštních charakteristik, které jsou významné např. z hlediska další zpracovatelnosti, montáže, předcházení kvalitativním problémům při používání, apod.

The Supplier wishing to propose a change to a product for internal reasons must submit a request for approval of the change together with the test results (analogous to those carried out at the initial approval of the product – see PPAP).
The change may be introduced only after obtaining the approval of Thermoflex.
The Supplier must keep records of the date of introduction for all changes to the product and/or process (material, process, processing, etc.).
The first delivery after the introduction of the change must be marked according to the instructions of Thermoflex.
Unless otherwise agreed, the Supplier shall bear the cost of manufacturing and supplying samples for product and process approval including preparation of documentation.

5.4 Specifications / drawings

Suppliers commit to:
- procure and comply with the statutory regulations, all specifications, technical requirements and standards as amended from time to time,
- procure and comply with technical requirements,
- establish the specific features and necessary parameters for process capability (by mutual agreement with the customer's quality department in relation to the end customer's requirements),
- highlight missing information (e.g. specifications, standards),
- draw attention to incomplete documentation from the Thermoflex Purchasing Department.

5.5 Special characters

The growing awareness of safety has led internationally to stricter regulations, the non-compliance of which could lead to damage to health or property and consequently to further actions (recalls, exchanges, sales bans,
Other categories of special characteristics are also defined which are important e.g. in terms of further processability, assembly, prevention of quality problems in use, etc.

Aby se předešlo takovým případům, je snaha tyto charakteristiky řešit již na počátku projektu – jsou nadefinovány v technické specifikaci. Dodavatel je povinen tyto charakteristiky přezkoumat a případně doplnit o další na základě úrovně znalostí.

In order to avoid such cases, an attempt is made to address these characteristics at the beginning of the project - they are defined in the technical specification. The contractor is obliged to review these characteristics and, if necessary, to add additional ones based on the level of knowledge.

5.6 Kontrola produktů, rekvalifikační zkoušky

Ke každé dodávce dodavatel přikládá Inspekční certifikát (Atest) dle EN 10 204 úroveň 3.1, pokud je Thermoflex požadován.
Požadavky na Inspekční certifikát (Atest):
• Inspekční certifikát obsahuje specifikace parametrů a naměřené hodnoty,
• Měření parametrů uváděných v Inspekčním certifikátu musí provádět pracovník nezávislý na řízení výrobního procesu,
• Parametry obsažené v Inspekčním certifikátu jsou dohodnuty dodavatelem s Thermoflex.
Minimálně 1x za 3 roky u všech produktů a minimálně 1x za rok u produktů s kritickým znakem (znak ovlivňující bezpečnost produktu nebo zákonné požadavky) provede dodavatel rekvalifikační zkoušky (kontrola všech rozměrů, funkce a vlastností materiálu) produktu (případně jen vybrané parametry dle dohody s Thermoflex) a výsledky obsahující specifikace parametrů a naměřené hodnoty zašle Thermoflex. Kontrolu parametrů musí provádět pracovník nezávislý na řízení výrobního procesu.

5.6 Product inspection, re-qualification tests

Each delivery shall be accompanied by an Inspection Certificate (Atest) to EN 10 204 level 3.1 if Thermoflex is required.
Requirements for the Inspection Certificate (Attestation):
- The Inspection Certificate shall contain the parameter specifications and measured values,
- Measurements of the parameters stated in the Inspection Certificate shall be carried out by a person independent of the production process control,
- The parameters contained in the Inspection Certificate are agreed by the supplier with Thermoflex.
At least once every 3 years for all products and at least once a year for products with a critical feature (feature affecting product safety or legal requirements), the supplier shall perform retraining tests (checking all dimensions, functions and material properties) of the product (or only selected parameters as agreed with Thermoflex) and send the results containing the parameter specifications and measured values to Thermoflex. The checking of the parameters shall be carried out by a person independent of the production process control.

5.7 Identifikace a zpětná dohledatelnost

Dodavatel musí během realizace produktu vhodnými prostředky produkt identifikovat. Thermoflex dále požaduje systém zpětné sledovatelnosti , který umožní zpětné dohledání produktů (původ materiálů a průběh zpracování). Thermoflex požaduje důsledné uplatňování podpůrného systému „FIFO" / „FEFO" a důsledné oddělení jednotlivých výrobních šarží / taveb (pokud není Thermoflex stanoveno jinak).

5.7 Identification and traceability

The supplier must identify the product by appropriate means during the implementation of the product. Thermoflex also requires a traceability system to enable the products to be traced back (origin of materials and progress of processing). Thermoflex requires a consistent application of the "FIFO" / "FEFO" support system and a strict separation of the individual production batches / melts (unless otherwise specified by Thermoflex).

5.8 Řízení neshodných produktů, nápravná a preventivní opatření

Dodavatel musí zajistit, aby produkt, který není ve shodě s požadavky Thermoflex, byl identifikován a řízen, aby se zabránilo jeho nezamýšlenému použití nebo dodání Thermoflex. Dodavatel musí udržovat záznamy o povaze neshod a o všech provedených následných opatřeních, včetně získaných výjimek. Systém managementu kvality dodavatele musí dát podnět k analýze příčin a stanovení nápravných a preventivních opatření vyplývajících z neshod produktu vedoucí k zabránění opakování neshod.
V případě, že dodavatel dodal neshodné / vadné produkty do Thermoflex, nebo pokud hrozí riziko výskytu neshodných / vadných produktů v dodávce, musí o této skutečnosti neprodleně informovat Thermoflex (oddělení nákupu / kvality).
Dodavatel v plném rozsahu zodpovídá za okamžitou reakci v případě dodání neshodných produktů do Thermoflex nebo v případě, že vadné produkty od dodavatele zapříčiní reklamaci produktů zákazníkem Thermoflex (případně upozornění zákazníka na nedostatečnou kvalitu produktu). Okamžitá reakce obsahuje náhradní plnění reklamované dodávky, třídění, vícepráce, zkoušky, analýzy apod..
Pokud produkty nesplňují požadavky, vystaví Thermoflex dodavateli Reklamační protokol (F-P3-S10-053 8D report) nebo u drobných nedostatků upozorní dodavatele na tyto nedostatky.
V případě problémů (reklamace, upozornění) budou ze strany dodavatele podniknuty neprodleně odpovídající opatření. Dodavatel musí písemně reagovat na reklamaci nejpozději do 48 hodin formou zprávy (email), která musí obsahovat následující body:
a) identifikační údaje vztahující se k reklamaci Thermoflex,
b) popis nevyhovujícího stavu,
c) okamžitá opatření (k omezení škod)
Nejpozději do 14-ti dnů od zaslání reklamace musí dodavatel předložit písemnou zprávu

5.8 Management of non-conforming products, corrective and preventive actions

The supplier must ensure that product that is not in compliance with Thermoflex requirements is identified and managed to prevent its unintended use or delivery to Thermoflex. The Supplier shall maintain records of the nature of non-conformities and any follow-up action taken, including exceptions obtained. The supplier's quality management system shall give rise to root cause analysis and the determination of corrective and preventive actions arising from product non-conformities leading to the prevention of recurrence of non-conformities.
In the event that the supplier has delivered non-conforming/defective products to Thermoflex, or if there is a risk of non-conforming/defective products in the delivery, the supplier must immediately inform Thermoflex (Purchasing/Quality Department) of this fact.
The Supplier shall be fully responsible for responding immediately in the event that non-conforming products are delivered to Thermoflex or in the event that defective products from the Supplier cause Thermoflex's customer to complain about the products (or to notify the customer of insufficient product quality). Immediate response includes substitute fulfillment of the claimed delivery, grading, extra work, testing, analysis, etc..
If the products do not meet the requirements, Thermoflex will issue a Complaint Report (F-P3-S10-053 8D report) to the supplier or, for minor deficiencies, will notify the supplier of these deficiencies.
In the event of problems (complaints, warnings), appropriate measures will be taken immediately by the supplier. The supplier must respond to the complaint in writing within 48 hours at the latest in the form of a message (email) which must contain the following points:
(a) identifying information relating to the Thermoflex complaint,
b) a description of the unsatisfactory condition,
c) immediate measures (to limit the damage)
No later than 14 days after the complaint has been sent, the supplier must submit a written

(email), která bude obsahovat další kroky řešení, zejména: d) příčinu nevyhovujícího stavu e) plánovaná či realizovaná opatření k nápravě (odstraňující příčinu) Dodavatel musí mít stanoven proces řešení problémů, který vede k identifikaci a eliminaci příčin problémů. Thermoflex na vyžádání u významných problémů požaduje použití metody „8D" jako formu řešení problémů v rámci vyskytujících se nedostatků u dodávek. V rámci metody „8D" jsou vyžadovány tyto kroky: D1 - Tým pro řešení problému, D2 - Popis problému (CO, KDE, KDY, KOLIK?), D3 - Okamžitá (dočasná) opatření, D4 - Analýza kořenových příčin, D5 - Výběr a ověření nápravných opatření, D6 - Realizace a validace nápravných opatření, D7 - Zabránění opakování chyb (preventivní opatření), D8 - Závěr a ocenění úspěchu týmu. Po obdržení reklamace v případě požadavku Thermoflex na použití „8D" je dodavatel povinen postupně realizovat jednotlivé kroky „8D" a zaslat oddělení nákupu / kvality Thermoflex „8D" s příslušnými vyplněnými kroky v následujícím sledu: • do 24 hodin realizovat kroky D1-D3, • do 7 kalendářních dnů realizovat krok D4, • do 14 kalendářních dnů realizovat kroky D5, • do 20 kalendářních dnů realizovat kroky D6-D8. Pokud charakter řešeného problému vyžaduje delší čas řešení kroků D4-D8, je dodavatel povinen toto dohodnout s oddělením nákupu / kvality Thermoflex a o průběhu realizace zbývajících kroků je dodavatel povinen podávat informace v pravidelných intervalech (min. 1x za 2 týdny). Kompletní zprávu „8D" dodavatel předloží nejpozději do 3 měsíců, pokud není dohodnuto s oddělením nákupu / kvality jinak.	report (email) containing the next steps for resolution, in particular: (d) the cause of the unsatisfactory condition (e) the remedial measures planned or implemented (eliminating the cause) The contractor shall have a problem-solving process that leads to the identification and elimination of the causes of the problems. Thermoflex requires the use of the "8D" method as a form of problem solving for significant problems occurring in delivery deficiencies. The following steps are required under the "8D" method: D1 - Problem Solving Team, D2 - Description of the problem (WHAT, WHERE, WHEN, HOW MUCH?), D3 - Immediate (temporary) action, D4 - Root cause analysis, D5 - Selection and verification of corrective actions, D6 - Implementation and validation of corrective actions, D7 - Prevention of recurrence of errors (preventive action), D8 - Conclusion and recognition of the team's success. Upon receipt of a Thermoflex claim for the use of "8D", the Supplier is required to implement the "8D" steps in sequence and send the Thermoflex "8D" to the Purchasing/Quality Department with the appropriate steps completed in the following sequence: - Implement steps D1-D3 within 24 hours, - Implement step D4 within 7 calendar days, - complete steps D5 within 14 calendar days, - complete steps D6-D8 within 20 calendar days. If the nature of the problem to be solved requires a longer time to solve steps D4-D8, the supplier is obliged to agree this with the Thermoflex Purchasing / Quality Department and the supplier is obliged to report on the progress of the remaining steps at regular intervals (at least once every 2 weeks). The complete "8D" report shall be submitted by the Supplier within 3 months at the latest, unless otherwise agreed with the Purchasing/Quality Department.

Vícenáklady
Thermoflex bude za každou oprávněnou reklamaci účtovat poplatky (viz F-P3-S1-068 Non-conform cost calculation) za administrativní úkony vzniklé na straně Thermoflex.
Thermoflex může dále požadovat úhradu prokazatelných vícenákladů (včetně vícenákladů u zákazníka Thermoflex) souvisejících s řešením dodaného neshodného produktu v souladu s platnými zákonnými předpisy.

5.9 Dokumenty a záznamy

Dodavatel musí mít vytvořeny pravidla pro řízení dokumentů a záznamů.
Thermoflex si vyhrazuje právo nahlédnout do dokumentů a záznamů souvisejících s dodávanými produkty.

5.10 Kalibrace monitorovacích a měřících zařízení

Po dodavateli se požaduje používání pouze kalibrovaných a ověřených měřidel a zkušebních prostředků. Všechna univerzální měřidla, včetně pevných kontrolních a měřících přípravků, směrných vzorků musí být evidována a pravidelně kalibrována podle zpracovaného kalibračního plánu.
Intervaly kalibrace se řídí podle druhu měřidel a účelu použití. Kalibrace musí být navázána na mezinárodní nebo národní etalony a musí být zdokumentována. Měřidla musí být identifikována tak, aby bylo možné zjistit stav kalibrace (z označení měřidla musí být zřejmý další termín kalibrace). Měřidla, která nejsou kalibrována, nesmí být použita. Měřidla musí být chráněna před poškozením v průběhu manipulace, údržby a skladování.
Externí laboratoře používané dodavatelem pro kontroly, testování a kalibrační služby, musí být akreditovány dle ISO IEC 17025 nebo národní ekvivalentem.

Extra costs
Thermoflex will charge a fee (see F-P3-S1-068 Non-conform cost calculation) for administrative tasks incurred by Thermoflex for each legitimate claim.
Thermoflex may also seek reimbursement for demonstrable extra costs (including extra costs at Thermoflex's customer) related to the resolution of the delivered non-conforming product in accordance with applicable law.

5.9 Documents and records

Thermoflex reserves the right to inspect documents and records related to the delivered products.

5.10 Calibration of monitoring and measuring equipment

The supplier shall be required to use only calibrated and verified measuring instruments and test equipment. All universal measuring instruments, including fixed control and measuring fixtures, directional samples shall be recorded and periodically calibrated according to the prepared calibration plan.
Calibration intervals are controlled according to the type of gauges and the purpose of use. Calibration shall be linked to international or national standards and documented. Measuring instruments shall be identified in such a way that the calibration status can be ascertained (the marking of the measuring instrument shall indicate the next calibration term). Measuring instruments which are not calibrated shall not be used. Measuring instruments shall be protected from damage during handling, maintenance and storage.
External laboratories used by the supplier for inspection, testing and calibration services shall be accredited according to ISO IEC 17025 or national equivalent.

5.11 Odborná způsobilost, vědomí závažnosti a výcvik

Dodavatel musí zahrnout informace o bezpečnosti výrobku a neshodách výrobku (příčiny, následky, příslušná nápravná a preventivní opatření) do školení osob zodpovědných za kvalitu. Školení musí být zaměřeno nejen na skutečné neshody, ale i na neshody potenciální.

6. Kritéria hodnocení dodavatele

Preferovaný dodavatel	91 - 100%
Schválený dodavatel	81 - 90%
Podmínečně propuštěn	71 - 80%
Nevyhovující dodavatel	<70%

5.11 Professional competence, awareness of seriousness and training

The supplier must include information on product safety and product non-conformities (causes, consequences, appropriate corrective and preventive measures) in the training of those responsible for quality. Training must be focused not only on actual disagreements, but also on potential disagreements.

6. Supplier evaluation criteria

Preferred supplier	91 - 100%
Compliant supplier	81 - 90%
Partially dismissed	71 - 80%
Non-compliant supplier	<70%

7. Související dokumentace

1.F-P3-S10-053 8D report
2.F-P3-S1-068 Non-conform cost calculation
3.Příloha č. 2 P-P3-S5-012 Request form - REACH ROHS
4.F-P3-S5-082 Sebehodnocení dodavatele

8. Seznam příloh

-

9. Zkratky a pojmy

APQP
Advanced Process Quality Plan - Moderní plánování jakosti výrobku
FIFO
First-in-first-out (první do - první ven) - systém organizace příjmu a výdeje produktů zabezpečující, že produkty přijaté s nejstarším datem jsou vydány jako první.
FMEA
Failure Mode and Effects Analysis (Analýza způsobů a důsledků poruch).
PCI
Proces Capability Indices (Indexy způsobilosti procesu)
Pp, Ppk - Indexy výkonnosti výrobního procesu nebo produktu pro hodnocený znak (zahrnuje celkové kolísání procesu tvořené kolísáním uvnitř podskupin a kolísáním mezi podskupinami).
Cp, Cpk - Indexy trvalé způsobilosti výrobního procesu nebo produktu pro hodnocený znak (zahrnuje kolísání procesu tvořené kolísáním uvnitř podskupin).
PSW
Part Submission Warrant
SPC
Statistická regulace (řízení) procesu.

7. Related documentation

1.F-P3-S10-053 8D report
2.F-P3-S1-068 Non-conform cost calculation
3.Attach no. 2 P-P3-S5-012 Request form - REACH ROHS
4.F-P3-S5-082 Supplier self-assesment

8. Attachments

-

9. Abbreviations and terms

APQP
Advanced Process Quality Plan - Modern product quality planning
FIFO
First-in-first-out (first in - first out) - a system of organization of receipt and issue of products ensuring that products received with the oldest date are issued first.
FMEA
Failure Mode and Effects Analysis (Analysis of failure modes and consequences).
PCI
Process Capability Indices
Pp, Ppk - Performance indices of the production process or product for the evaluated characteristic (includes the total process variation consisting of variation within subgroups and variation between subgroups).
Cp, Cpk - Indices of permanent capability of the production process or product for the evaluated characteristic (includes process fluctuations formed by fluctuations within subgroups).
PSW
Part Submission Warrant
SPC
Statistical regulation (management) of the process.

Zvláštní znaky Důležité znaky produktu nebo procesu stanovené Thermoflex a dodavatelem na základě znalosti produktu a procesu. Poznámka: V případě rozporu je nadřazena verze CZ.	**Special characteristic** Important characteristic of the product or process determined by Thermoflex and the supplier based on knowledge of the product and process. Notice In case of conflict, the major version is CZ.