

Všeobecné požadavky na kvalitu pro dodavatele

VPKD

prosinec 2018

verze 1.0

Obsah

1. Administrativní prvky.....	1
1.1. Oblast použití.....	1
1.2. Vymezení pojmů.....	1
1.3. Využívání třetích stran	2
1.4. Odpovědnost za dokumentaci.....	2
2. Odpovědnost dodavatele	3
2.1. Řízení kvality.....	3
2.2. Řízení rizik.....	4
2.3. Specifikace.....	4
2.4. Logistika, balení a označování	4
2.5. Standardy na pracovišti.....	5
2.6. Procesy.....	5
2.7. Hodnocení a rozvoj dodavatelů.....	5
2.8. Udržitelnost	6
3. Neshody, nároky a řízení nápravných a preventivních opatření.....	6
3.1. Vypořádání neshodného materiálu a služeb	6
3.2. Nároky.....	7
3.3. Nápravná a preventivní opatření (NPO).....	7
4. Audity a řízení konfliktů.....	7
4.1. Audity dodavatelských provozů	7
4.2. Zjištění z auditu a z toho plynoucí opatření	8
5. Řízení technických změn	8

1. Administrativní prvky

1.1. Oblast použití

Tyto Všeobecné požadavky na kvalitu pro dodavatele („VPKD“) vymezují podmínky vztahující se ke kvalitě materiálů a služeb, které jsou dodávány všem subjektům a provozům v rámci skupiny Mondi (dále jen „Mondi“). Požadavky zde uvedené platí pro všechny dodavatele, přičemž dodavatelé je musejí předat a uložit svým subdodavatelům materiálů a služeb, které jsou poskytovány kterékoli společnosti ve skupině Mondi.

Předpisy na základě tohoto dokumentu VPKD platí jako dodatek k jakémukoli dokumentu, v němž Mondi odkazuje na VPKD. S každou novou verzí tohoto dokumentu je Mondi oprávněna upravit a rozšířit požadavky, aby splňovaly obchodní a odvětvové standardy.

Konkrétní požadavky obchodních jednotek/segmentů na kvalitu, kategorie materiálů a specifikace materiálů/služeb jsou stanoveny v jiných dokumentech.

1.2. Vymezení pojmů

Rízení NPO	Nápravná a preventivní opatření
Reklamac	Reklamac je zdokumentované prohlášení / vyjádření / námitka, že něco je neuspokojivé nebo nepřijatelné pro zainteresovanou stranu. S ohledem na kvalitu je reklamací prohlášení o tom, že byla zjištěna neshoda ve výrobku, výrobním procesu nebo službě. Obecně se rozlišují tři druhy reklamací: zákaznické, dodavatelské a interní reklamacie. Postup vyřizování reklamací se zaměřuje na vyřešení technických dopadů neshody.
Nárok	Nárokem v tomto kontextu je požadavek na náhradu finanční ztráty způsobené neshodou od zainteresované strany (např. zákazníka). Postup vyřizování nároků se zaměřuje na sjednání odškodnění a s tím spojenou úhradu.
Nápravné opatření	Opatření k odstranění příčiny neshody a zabránění opakovaného výskytu Poznámka: Může existovat více než jedna příčina neshody nebo potenciální neshody. Nápravné opatření se přijímá s cílem zabránit opakovanému výskytu, zatímco preventivní opatření se přijímá s cílem zabránit výskytu. (podle ISO 9000:2015)
VPKD	Všeobecné požadavky na kvalitu pro dodavatele
Išikawův diagram	Diagram příčin a následků (též nazývaný diagram rybí kosti), který znázorňuje příčiny a následky konkrétní události.
Náklady na neshodu	Náklady na neshodu jsou veškeré náklady vzniklé následkem neshody. Podrobnosti jsou uvedeny v konkrétních definicích.
Neshoda	Nesplnění požadavku. Neshodou je proto odchylka od stanovené normy. (podle ISO 9000:2015)
Preventivní opatření	Opatření k odstranění příčiny potenciální neshody nebo jiné potenciální nežádoucí situace. (podle ISO 9000:2015)

QMS	Systém řízení kvality
Kvalita	Kvalita je stupeň splnění požadavků souborem inherentních charakteristik objektu. (podle ISO 9000:2015) Pojem kvalita se opravdu složitě popisuje. S holistickým pohledem na subjekt můžeme zaznamenat: * Kvalita je vhodnost pro zamýšlený účel. * Kvalitou se snažíme splnit nebo překonat očekávání zákazníka.
Požadavek	Potřeba nebo očekávání, které jsou stanoveny, obvykle se předpokládají nebo jsou závazné. V konečném důsledku to znamená, že požadavky nemusejí být nutně v písemné formě. Původcem požadavku mohou být různé zainteresované strany. (podle ISO 9000:2015)
Analýza základní příčiny	Během řešení problému je analýza základní příčiny krokem, který se použije pro zjištění základních příčin neshody.
Smlouva o úrovni služeb	Smlouvou o úrovni služeb (SLA) je smlouva mezi poskytovatelem služeb a jeho zákazníky , která vymezuje standardy služeb , které je poskytovatel povinen splnit, očekávané metriky výkonnosti s odpovídajícími cíli úrovně služeb, které se týkají zejména logistiky (např. přehled o dodávkách včas a v plném rozsahu), doby reakce, komunikačních prostředků, kontaktních osob atd.
SSQR	Zvláštní požadavky na kvalitu pro dodavatele
Dodavatel	Strana, která dodává materiály/služby skupině Mondi
Specifikace	Dokument uvádějící požadavky. Specifikace se může týkat činností (např. dokument o postupu, specifikace procesu a specifikace zkoušky) nebo produktů (např. specifikace produktu, specifikace výkonnosti a výkres). (podle ISO 9000:2015)
Neshody způsobené dodavatelem	Jsou neshody, za které odpovídá dodavatel (výrobek, služba nebo jejich dodání nespĺňuje dohodnuté požadavky nebo požadovanou specifikaci).
Analýza 5 proč	Opakovací dotazovací technika, která se používá ke zkoumání vztahů mezi příčinou a následkem, jež tvoří základ konkrétního problému. Prvořadým cílem této techniky je určit základní příčinu vady nebo problému opakováním otázky „Proč?“.
Zpráva 8D	Výsledek a souhrn strukturovaného osmikrokového přístupu k řešení problému. Cílem je postavit se problému a v první řadě objevit slabiny v systémech řízení, které dovolily, že se problém vyskytl.

1.3. Využívání třetích stran

V případě, že dodavatel zajišťuje materiál/služby od třetí strany, aby je poskytl skupině Mondi, platí požadavky v tomto dokumentu týkající se kvality pro každou spřízněnou stranu. Vedle toho musí být zajištěna sledovatelnost těchto součástí, jak je uvedeno v *bodě 2.4*.

Je-li dodavatelova výroba oddělená nebo je rozdělena mezi více provozů, všechny požadavky tohoto dokumentu platí pro jakoukoli spřízněnou stranu.

1.4. Odpovědnost za dokumentaci

Mondi může tento dokument čas od času aktualizovat, přičemž dokument je dostupný na adrese: <https://www.mondigroup.com/en/Suppliers/>.

2. Odpovědnost dodavatele

Dodavatel odpovídá za poskytování materiálů a služeb, které neobsahují neshody v souladu s technickými specifikacemi, jež byly získány od kterékoli společnosti ze skupiny Mondi nebo jejího příslušného zhotovitele (zhotovitelů). Dodavatel musí ověřit úplnost a správnost technické dokumentace a v případě potřeby si od společnosti Mondi vyžádat další informace.

Zadá-li dodavatel objednávky subdodavatelům, je povinen subdodavatelovi uložit požadavky tohoto dokumentu. Dodavatelova strategie kvality by měla být uzpůsobena neustálému zlepšování jeho procesů a služeb. Cíle zajišťování zdrojů každého dodavatele by měly odrážet nákupní zásady skupiny Mondi ([odkaz](#)) a požadavky v tomto dokumentu. Dodavatel proto přejímá plnou odpovědnost za materiály, které dodává, a za služby, které poskytuje. Dále se dodavatel též zavazuje, že dodrží slíbené termíny, např. dodání vzorků, zahájení nápravných a preventivních opatření, dokončení analýzy základních příčin, výstupní kontroly, reklamační úhrady atd.

Dodavatel na vyžádání poskytne všechna náležitá osvědčení materiálů včetně všech příslušných bezpečnostních, regulačních osvědčení a osvědčení provozních systémů a to na vlastní náklady.

Nebudou-li splněny požadavky podle tohoto dokumentu, může to vést např. k postupům hodnocení dodavatele, řízení neshody a nároků (*oddíl 3*).

2.1. Řízení kvality

Pro každý dodávaný výrobek dodavatel uvede všechny technické specifikace v dostatečném předstihu před příslušnou objednávkou/smlouvou. Specifikaci případně může dodavatel poskytnout společnost Mondi dle jejího výlučného uvážení.

Dodavatel je povinen udržovat důsledné standardy řízení kvality, pokud se týče výroby materiálů, v souladu se vzorky, které byly poskytnuty společnosti Mondi a všemi vylepšeními standardů materiálů, které byly vypracovány a odsouhlaseny. Dodavatel nijak nepozmění žádnou recepturu, kterou vyvinul a která se používá při výrobě materiálů podle této dohody, bez předchozího písemného svolení společnosti Mondi. Dodavatel vynaloží veškeré úsilí, aby zavedl takové standardy řízení kvality, které od společnosti Mondi může přiměřeně vyžadovat jakýkoli její zákazník.

Kromě výše uvedeného se dodavatel zavazuje, že na vlastní náklady bude mít v držení a udržovat všechny úřední souhlasy, povolení, oprávnění a dokumentaci, které jsou nutné k prodeji, přepravě a používání materiálů a bude dodávat pouze materiály, které vyhovují všem příslušným právním požadavkům, zejména těch zemí, v nichž se nacházejí příslušné výrobní provozy skupiny Mondi.

Dodavatel musí být certifikován podle normy ISO 9001 a ISO 14000 („norma ISO“) nebo na základě srovnatelné normy jakosti a systému environmentálního managementu uznaného společností Mondi („uznaná norma“). Nebude-li dodavatel v den nabytí účinnosti této dohody certifikován dle normy ISO nebo uznané normy, zavazuje se, že o tom ihned písemně informuje společnost Mondi a přijme nezbytná opatření, aby získal certifikaci podle normy ISO nejpozději

90 kalendářních dnů ode dne nabytí účinnosti této dohody, což skupině Mondi prokáže do 5 kalendářních dnů od vystavení osvědčení. Veškeré náklady a výdaje vzniklé v této souvislosti nese dodavatel. Nesplní-li dodavatel kterýkoli požadavek na certifikaci podle tohoto oddílu, každý právní subjekt skupiny Mondi s účinkem pro sebe, popř. všechny právní subjekty skupiny Mondi společně jsou oprávněny ukončit tuto dohodu včetně všech nevyřízených objednávek s okamžitou účinností.

Jestliže dodavatel nevyhoví výše popsaným normám a společnost Mondi neuplatní své právo na ukončení dohody, dodavatel se zavazuje, že přijme pracovní zásady rozvinutého systému řízení kvality během výše uvedeného období 90 dnů. Tyto přijaté zásady vyžadují schválení od společnosti Mondi.

2.2. Řízení rizik

Každý dodavatel společnosti Mondi má mít zdokumentovaný postup řízení rizik (identifikace, posouzení, zmírnění a řízení rizik) a vypracovaný písemný plán zotavení po pohromě a nepředvídatelných událostech, který minimalizuje riziko pro společnost Mondi v případě přírodní pohromy, pracovněprávního sporu nebo jiného narušení v dodavatelském řetězci. Důkazy o tomto postupu budou na vyžádání zpřístupněny k přezkoumání.

Při jakékoli změně výroby nebo celkové změně procesu bude vyhotoveno dodatečné posouzení rizik, které bude na vyžádání sdíleno se společností Mondi předtím, než změna nastane, aby byl zaručen řízený a transparentní obchodní vztah.

2.3. Specifikace

Je třeba, aby každý materiál dodávaný do společnosti Mondi byl jednoznačně definován ve specifikačním listu. Popis materiálu by se měl řídit mezinárodními normami a odrážet klíčová kritéria (jako např. – nikoli však výlučně – stupně tloušťky nebo hustoty zakoupeného materiálu) pro výkonnost materiálu v procesech společnosti Mondi. Ve specifikačním listu má být uvedena strana, která jej vystavila, datum vystavení, případně dobu platnosti.

V případě změn v materiálu musí výsledky zkoušek zajistit vhodné specifikace pro společnost Mondi a společnost Mondi musí být na požádání zpřístupněn protokol o analýze. V případě materiálu mimo specifikaci musí dojít k zastavení dodávky vyhodnoceného materiálu. Platí všeobecné zásady řízení změny uvedené v *oddílu 5*.

Každá služba dodávaná společností Mondi musí být splněna na základě specifikací, které jsou vymezeny v podepsané smlouvě, specifikaci prací nebo v objednávce mezi dodavatelem služby a společností Mondi.

2.4. Logistika, balení a označování

Aby se zabránilo poškození a zhoršení kvality (např. kontaminaci, korozi, chemickým reakcím), musí každý dodavatel dodávat materiály ve vhodném balení – které vyhovuje požadavkům společnosti Mondi.

Každá obdržená šarže dodávky musí být viditelně označena alespoň následujícími informacemi:

- jméno a závod dodavatele,
- název materiálu podle specifikace,
- identifikační kód materiálu,
- identifikační kód šarže,
- případně označení nebezpečného zboží.

Vyžaduje se sledovatelnost a sledování, aby byla zaručena transparentnost za jakýchkoli okolností, pokud se jedná o použité materiály. V případě potřeby se společnosti Mondi na požádání zpřístupní záznamy o sledovatelnosti a v kritické situaci v krátké lhůtě. Systém a procesy sledovatelnosti musejí umožnit příslušné postupy pro stažení a svolání výrobků, zdokumentování a zkoušky, což může být rozšířeno i na sortiment dodavatelů – třetích stran.

2.5. Standardy na pracovišti

Společnost Mondi předpokládá, že provozy dodavatele jsou vhodně navrženy, vybudovány a udržovány, aby bylo minimalizováno riziko kontaminace materiálů, a že jsou ve shodě se všemi příslušnými právními předpisy a fungují v bezpečném a zabezpečeném prostředí.

Tok výrobního procesu dodavatelů musí být uspořádán tak, aby umožnil dostatečný pracovní prostor a skladovací kapacitu, přičemž zázemí pro zaměstnance (včetně odpočinkových prostor, záchodů, skříněk a šaten) musí být zajištěno a udržováno v čistém a hygienickém stavu.

Jasně vyznačení prostorů ohledně skladování a výrobního toku materiálů zaručí bezpečný a stabilní tok procesů, kdy je podporována kvalita a sledovatelnost.

2.6. Procesy

Dodavatel musí zajistit, aby byly zavedeny procesy za řízených podmínek včetně tohoto:

- Musí se průběžně řídit výsledky procesů směrem k cílové hodnotě pro relevantní vlastnosti.
- Musí se dokončit a zdokumentovat způsobilost procesů.
- Musí se používat statistické techniky, aby se prokázalo, že proces je způsobilý a pod kontrolou a případně
- musí být zdokumentovány kontrolní plány, které prokáží dodržení požadavků společnosti Mondi a jiných příslušných požadavků v tomto ohledu. Charakteristika kontrolního plánu se určí prostřednictvím posouzení rizik.

Pro výrobní procesy platí dodatečné požadavky:

- Přichází-li to v úvahu, zavedou se automatické zpětnovazební a řídicí systémy a/nebo SPC (statistické řízení procesů). Průběžně se budou vyhodnocovat procesní odchylky a odstraňovat příčiny nekontrolovaných odchylek.
- Musí se provádět preventivní údržba zařízení, aby byla zajištěna trvalá způsobilost procesu.

2.7. Hodnocení a rozvoj dodavatelů

Hodnocení skupinových a místních dodavatelů ve společnosti Mondi má za cíl posoudit výkonnost dodavatelů, rozpoznat oblasti ke zlepšení, transparentně sdělovat výsledky a nakonec vybrat a rozvíjet klíčové obchodní partnery pro budoucnost. Tento ústřední přístup probíhající napříč obchodními jednotkami dovozuje získat komplexní obrazy o stavu výkonnosti a potřebách rozvoje dodavatele.

Výsledky hodnocení se sdílejí s dodavatelem při revizi nebo jakémkoli jiném setkání, po kterém následuje vypracování společného akčního plánu pro zlepšení oblastí, v nichž dodavatel nespĺňuje požadavky společnosti Mondi. Roční a/nebo *ad hoc* kontrolní ověřování dohodnutých opatření a trendu výkonnosti dodavatele podporuje obchodní rozhodnutí, zda pokračovat ve vztahu s dodavatelem, nebo jej ukončit.

Úzce provázaný program rozvoje dodavatelů umožňuje udržitelný růst obou stran, neboť můžeme vyzvat naše dodavatele, aby se zúčastnili společných projektů, školení, které mohou být dokonce rozšířeny na podporu na místě.

2.8. Udržitelnost

V reakci na rostoucí důležitost udržitelnosti dodavatelského řetězce mezi zúčastněnými stranami a právní požadavky, jako je britský zákon o novodobém otroctví z roku 2015, se společnost Mondi zabývá riziky týkajícími se udržitelnosti v dodavatelském řetězci (související s právy zaměstnanců, riziky týkajícími se životního prostředí, změny klimatu, vody a biologické rozmanitosti) a vyhodnocuje výkonnost dodavatelů, pokud jde o udržitelnost. V tomto ohledu může společnost Mondi požádat dodavatele, aby jí zpřístupnil informace o svých operacích, postupech a zdrojích dodávek. Informace, které si vyžádá společnost Mondi, nejsou obchodně citlivé ani osobní a nejsou sdíleny se třetími stranami, a proto je dodavatel musí poskytnout v plném rozsahu a včas. Poskytnuté informace v mnoha případech snižují rizika spojená s dodavatelem a jsou užitečné pro obě strany. Vysoce rizikový dodavatel zjištěný v rámci posuzování rizik musí vyřešit nebo účinně zmírnit rizika a na vyžádání společnosti Mondi o tom podat důkazy.

Dodavatelé společnosti Mondi dále musejí dodržovat kodex chování pro dodavatele ([odkaz](#)), který pojednává o společenských, právních a etických hlediscích a hlediscích týkajících se životního prostředí a řízení firmy.

3. Neshody, nároky a řízení nápravných a preventivních opatření

Jelikož společnost Mondi má jasné definice, procesy a požadavky na oznamování týkající se neshod, nároků a řízení nápravných a preventivních opatření, požadujeme, aby dodavatel nakládal s jakýmikoli z těchto záležitostí podle naléhavosti a důležitosti uvedené v příslušné reklamaci společnosti Mondi.

3.1. Vypořádání neshodného materiálu a služeb

Společnost Mondi po příjmu podrobí každou dodávku vizuální kontrole na základě kontroly

náhodného/lokálního vzorku. Zjistí-li Mondi jakékoli neshody během vykládky, vstupní kontroly, skladování nebo zpracování dodaného materiálu či předtím, kontaktuje dodavatele s oznámením o neshodě nebo oficiální reklamací. Okamžitá komunikace by měla zahrnovat potvrzení o přijetí reklamace a jméno kontaktní osoby (osob) pro okamžitá opatření a vypořádání neshody, po němž následuje písemné oznámení příčiny, popř. základní příčiny a NPO ve formě zprávy nebo e-mailu. U závažných a u všech kritických neshod si společnost Mondi vyžádá od dodavatele zprávu 8D včetně náležité analýzy základní příčiny. Mondi si vyhrazuje právo vyžádat si od dodavatele důkazy o účinnosti provedených opatření jako návazná činnost po zprávě 8D.

Musí být jasné, že v případě reklamace od společnosti Mondi musí dodavatel okamžitě informovat příslušný kontakt pro nákupní kategorii nebo místní kontakt pro nákup, aby přikročil k patřičnému řízení neshody a omezení vady.

Podrobný postup vyřizování nároků je vymezen mezi dodavatelem a společností Mondi v příslušné smlouvě o úrovni služeb.

3.2. Nároky

Nároky mohou zahrnovat požadavek o náhradu finančních ztrát způsobených zejména neshodou nebo zpožděním.

3.3. Nápravná a preventivní opatření (NPO)

Hlavní zásadou pro jakákoli nápravná a preventivní opatření a techniky řešení problémů by měla být rychlá a efektivní komunikace.

Kromě okamžitých opatření by se měly používat strukturované techniky řešení problémů, aby se udržitelným způsobem odstranila hlavně základní příčina. Patří mezi ně:

- analýza 5 proč,
- Išikawův diagram,
- zpráva 8D,
- řízení nápravných a preventivních opatření.

Doba na vyřešení problému nesmí překročit přiměřenou a nezbytnou lhůtu, kterou uvedla společnost Mondi v reklamaci.

4. Audity a řízení konfliktů

4.1. Audity dodavatelských provozů

Aby byla zaručena požadovaná kvalita a výkonnost dodaného materiálu/služby, požaduje se, aby každý dodavatel společnosti Mondi podstupoval pravidelné audity systému řízení a plánované nebo *ad hoc* procesní audity, které provádí společnost Mondi (nebo třetí strana, kterou společnost Mondi zmocní). Nebudou-li za jakýchkoli okolností splněny požadavky, které jsou uvedeny v tomto dokumentu VPKD, ve smlouvách o úrovni služeb a/nebo v technických

specifikacích, je společnost Mondí oprávněna prověřit nezbytné požadavky ve spolupráci s dodavatelem.

Pravidelné audity se řídí plánem auditu, který je každoročně sdílen s dodavatelem. Pravidelné audity společností Mondí se proto budou provádět na základě harmonogramu a stanovených požadavků. Datum, harmonogram a předem definované informace auditu budou dodavateli sděleny v dostatečném časovém předstihu.

Spouštěčem pro audity *ad hoc* mohou být např. zjištěné neshody dodávek, kvalifikace nových dodavatelů, slabé výsledky hodnocení dodavatele, nedosažení cílových hodnot / klíčových ukazatelů výkonnosti, rozpoznaná potenciální rizika nebo změna výrobního procesu.

Dodavatel povolí společnosti Mondí a/nebo jejím zástupcům, poradcům, zákazníkům či regulačním orgánům vstoupit do svých provozů za účelem provedení auditu nebo úzce souvisejících úkonů. Tudiž by po celou dobu měření měly být dostupné materiály, procesy, záznamy o systému řízení kvality, zásoby, stroje, zařízení nebo jiné položky, které se používají ke zhotovení výrobků společnosti Mondí, protože souvisejí s dodavatelským plněním podle tohoto dokumentu.

V případě stupňování, mimořádných událostí nebo jiných naléhavých záležitostí přicházejí v úvahu i žádosti o audity podané krátkou dobu předem.

Dodavatel zajistí, aby společnost Mondí měla stejná práva přístupu s předchozím upozorněním ke kterémukoli subdodavatelům dodavatele, kteří jsou zapojeni do dodávek materiálů společnosti Mondí, za účelem provedení auditu.

4.2. Zjištění z auditu a z toho plynoucí opatření

Jelikož vzájemný růst je klíčovým faktorem úspěchu, je nutné, aby byla vyhodnocena každá zpráva o auditu dodavatele, přičemž odpovědnost za veškerá nezbytná zlepšení a úpravy spočívá na dodavateli.

Ve zprávě o auditu by měla být zdokumentována zjištění jakéhokoli druhu, přičemž zprávu uchovává a usnadní dodavatel a přezkoumá společnost Mondí za účelem zdokumentování a sledování nezbytných opatření. Proto by se na vyžádání měly společnosti Mondí dát k dispozici jakékoli požadované informace, aby mohla sledovat pokrok.

5. Řízení technických změn

Dodavatel nesmí provádět žádné zásadní proveditelné změny materiálu a/nebo výrobního procesu. Patří mezi ně změny, které mají vliv na místo výroby, proces/zařízení výroby a/nebo suroviny/součásti od stávajících nebo nových/náhradních subdodavatelů, pokud takové změny nebyly sděleny příslušné společnosti Mondí a jí písemně odsouhlaseny předtím, než změna nastane. Zvláštní pozornost je třeba věnovat surovinám / pomocným materiálům ve výrobních procesech společnosti Mondí a kritických náhradních dílech.

To se týká všech změn vyjma drobných změn pro optimalizaci procesu a drobných změn týkajících se údržby, které nemohou mít negativní dopady na kvalitu dodávaných materiálů/služeb nebo následné výrobní procesy a nebrání dodavateli dodržovat požadavky v tomto dokumentu a jakékoli jiné požadavky.

Veškeré změny musejí být sděleny alespoň tři (3) měsíce, nejlépe šest (6) měsíců před obchodními dodávkami s výjimkou změn, které jsou způsobeny nepředvídatelnými událostmi, které dodavatel nemůže ovlivnit a které jsou tudíž nevyhnutelné. V takových případech musí být změna oznámena, jakmile to bude přiměřeně možné. Musí se použít nový identifikační kód materiálu nebo služby, změní-li se významně suroviny/součásti nebo podmínky v procesu, především tehdy, mohou-li změny ovlivnit složení materiálu.

Před uvolněním významné proveditelné změny musejí být skupině Mondi poskytnuty veškeré související informace, neboť o konečném schválení rozhoduje Mondi.