

I.

Ogólne Warunki Zawieranych Umów**1. Zakres obowiązywania:**

Niniejsze warunki mają zastosowanie dla wszystkich stosunków prawnych istniejących pomiędzy Swiss Cert sp. z o.o. (zwanej dalej Swiss Cert lub Zleceniobiorca) a jej Zleceniodawcami, o ile umowa zawarta w formie pisemnej lub obowiązujące przepisy prawa nie stanowią inaczej.

1.1 Przedmiot umowy:

1.1.1 Przedmiotem umowy jest przeprowadzenie procedury auditu i/lub certyfikacji Zleceniodawcy pod względem spełnienia wymogów, zgodnie z żądanym poziomem udokumentowania, względnie z obowiązującymi przepisami prawa, jak również przyznanie, i stosowanie certyfikatu Swiss Cert oraz nadzór Swiss Cert nad systemem zarządzania Zleceniodawcy.

2. Zobowiązanie płatnicze:

2.1 Wynagrodzenie za zlecenie jest płatne, bez potrąceń, natychmiast po wykonaniu auditu oraz po przedłożeniu rachunku jednak nie później niż w terminie podanym na rachunku. Decyzja Zleceniobiorcy o odmowie wydania lub utrzymania certyfikatu nie zwalnia Zleceniodawcy od obowiązku zapłaty ustalonego wynagrodzenia.

2.2 Do rachunku z tytułu zlecenia każdorazowo dolicza się podatek VAT w obowiązującej ustawowo wysokości.

2.3 Podstawą rozliczeniową do wystawienia rachunku są każdorazowo obowiązujące w Swiss Cert cenniki opłat, chyba, że strony uzgodniły w sposób wyraźny, w formie pisemnej, cenę stałą lub inną podstawę naliczania ceny.

2.4 Zleceniobiorca jest uprawniony do żądania odpowiedniej zaliczki na poczet kosztów realizacji zlecenia. Zleceniobiorca może żądać zaliczek na poczet kosztów realizacji zlecenia i/lub wystawiać rachunki częściowe odpowiednio do zrealizowanych usług.

2.5 Wymiana certyfikatu i jego kopii wynikająca ze zamiany danych Zleceniodawcy, błędnych danych przedłożonych Zleceniobiorcy przez Zleceniodawcę lub innych powodów będących po stronie Zleceniodawcy jest odpłatna, zgodnie z aktualnym cennikiem/ ofertą Zleceniobiorcy.

2.6 Udział przedstawiciela Zleceniobiorcy w uroczystości wręczenia certyfikatu jest odpłatny według stawki podanej w ofercie.

3. Zaległości płatnicze:

3.1 Jeżeli Zleceniodawca posiada zaległości płatnicze względem Zleceniobiorcy z tytułu realizacji zlecenia Zleceniobiorca może po upływie wyznaczonego przez siebie dodatkowego terminu na zapłatę: odstąpić od umowy, odebrać certyfikat, żądać odszkodowania za szkody spowodowane niewywiązaniem się z umowy przez Zleceniodawcę, jak również odmówić dalszego wykonywania zlecenia.

3.2 Powyższe ma również zastosowanie w przypadku wszczęcia postępowania upadłościowego wobec Zleceniodawcy. W razie niezapłacenia należności przez Zleceniodawcę Zleceniobiorca ma prawo żądać od Zleceniodawcy odsetek w wysokości odsetek ustawowych.

4. Kary umowne:

4.1 Zleceniobiorca jest uprawniony, nawet gdy nie została jeszcze wykonana żadna usługa ani jej część, do naliczenia i żądania zapłaty od Zleceniodawcy kary umownej w kwocie pieniężnej, odpowiadającej 10% wartości netto każdego rodzaju auditu w następujących przypadkach:

- odebrania certyfikatu przez Zleceniobiorcę z przyczyn wskazanych w pkt. 16.4 i 16.5.
- jeżeli audit nie będzie mógł być przeprowadzony z przyczyn leżących po stronie Zleceniodawcy.
- jeśli z przyczyn leżących po stronie Zleceniodawcy certyfikacja nie zostanie przeprowadzona w terminie do 12 miesięcy od daty jej zlecenia.

5. Zmiana cen:

5.1 Wynagrodzenie za czynności związane z realizacją auditów ponownej certyfikacji, dodatkowych, specjalnych i z krótkim terminem powiadamiania będzie naliczane w oparciu o aktualne cenniki opłat obowiązujące w roku przeprowadzania auditu.

5.2 Dopuszcza się zmianę cen przez Zleceniobiorcę, jeżeli ich podstawą są zmiany czynników cenotwórczych, które powstały po zawarciu umowy i których nie można było wcześniej przewidzieć. Zmiana ceny musi być uzasadniona zmianą czynników cenotwórczych oraz zgłoszona Zleceniodawcy bezzwłocznie. Poprzez zmianę czynników cenotwórczych rozumiemy np. zmianę liczby zatrudnienia, zmianę liczby lokalizacji.

6. Uzgadnianie terminu i przerwanie auditu

6.1 Zleceniobiorca potwierdzi termin przeprowadzenia auditu w ramach procesu certyfikacji u Zleceniodawcy.

6.2 Jeżeli z winy Zleceniodawcy audit w uzgodnionym terminie nie dojdzie do skutku, Zleceniodawca zobowiązany jest zwrócić Zleceniobiorcy powstałe do tego czasu koszty, a wszelkie ustalenia co do terminów tracą ważność.

6.3 W przypadku dokonania przez Zleceniodawcę przesunięcia terminu w okresie na 7 dni (lub mniej) przed ustalonym terminem auditu, lub przerwania auditu Zleceniobiorca jest uprawniony do żądania zapłaty 100% ustalonego wynagrodzenia za audit.

7. Odpowiedzialność:

7.1 Zleceniobiorca wyznaczy do wykonania czynności, w ramach świadczonej usługi, wykwalifikowany personel oraz wykona zlecenie zgodnie ze swą najlepszą wiedzą. Zleceniobiorca nie ponosi odpowiedzialności za nieuznanie certyfikatu przez osoby trzecie lub w przypadku roszczeń odszkodowawczych - za szkody osób trzecich wyrządzone lub/i spowodowane przez Zleceniodawcę.

8. Poufność:

8.1 Zleceniobiorca zobowiązuje się do ściśle poufnego traktowania oraz wykorzystywania wszystkich udostępnionych Zleceniobiorcy i jego pracownikom oraz osobom zaangażowanym w wykonywanie zlecenia informacji na temat Zleceniodawcy, oraz do wykorzystywania ich wyłącznie w ramach wykonywania czynności uzgodnionych ze Zleceniodawcą. Wyjątki od powyższego wymagają zgody Zleceniodawcy w formie pisemnej. Zleceniobiorca jest uprawniony do ujawniania danych Zleceniodawcy w przypadkach wymagań wynikających z przepisów prawa zobowiązujących Zleceniobiorcę do ujawnienia takich danych.

8.2 Swiss Cert poinformuje Zleceniodawcę z wyprzedzeniem, o informacjach, jakie ma zamiar publicznie rozpowszechnić. Wszystkie inne informacje, z wyłączeniem informacji publicznie udostępnionych przez Klienta, będą uważane za poufne.

8.3 Jeżeli Swiss Cert jest zobowiązana poprzez prawo lub upoważniona przez zobowiązania wynikające z umów (takich jak z jednostką akredytującą) do ujawnienia poufnej informacji, zainteresowany Zleceniodawca zostanie powiadomiony o dostarczonej informacji, chyba że prawo stanowi inaczej. Swiss Cert może przekazać jednostce akredytującej wszelkie informacje zebrane w czasie przygotowania i prowadzenia wszelkiego rodzaju auditów (w tym wszystkie raporty i wnioski Zleceniodawcy).

8.4 Informacje o Zleceniodawcy, pochodzące z innych źródeł niż od Zleceniodawcy (np. od składającego skargę, regulatorów będą traktowane jako poufne, zgodnie z polityką jednostki certyfikującej.

8.6 Personel i członkowie komitetów, personel kontaktowy, personel jednostek zewnętrznych lub osoby działające w imieniu Swiss Cert traktują jako poufne wszystkie informacje uzyskiwane lub tworzone podczas realizacji działań Swiss Cert, chyba że prawo stanowi inaczej.

9. Ochrona praw do wartości niematerialnych w tym praw autorskich:

9.1 Zleceniobiorca zachowuje prawo autorskie do wykonanych przez siebie usług oraz ich wyników, o ile podlegają one ochronie praw autorskich.

9.2 Zleceniodawcy wolno wykorzystywać udostępnione mu przez Zleceniobiorcę dokumenty, informacje i/lub również innego rodzaju środki pomocnicze będące własnością Zleceniobiorcy, wyłącznie w uzgodnionym celu.

9.3 Kopiowanie, powielanie, jak również rozpowszechnianie przez Zleceniodawcę udostępnionych przez Zleceniobiorcę dokumentów, informacji i/lub innego rodzaju środków pomocniczych będących własnością Zleceniobiorcy wymaga w każdym przypadku zgody Zleceniobiorcy.

9.4 Używanie nazwy Zleceniobiorcy oraz znaków certyfikacyjnych

Zleceniobiorcy we wszelkich reklamach, materiałach reklamowych, drukach Zleceniodawcy, lub w jakikolwiek inny sposób kojarzący reklamę ze Zleceniobiorcą może mieć miejsce wyłącznie w związku i w odniesieniu do certyfikacji i posiadanego certyfikatu, wystawionego przez Swiss Cert, oraz może trwać wyłącznie przez okres ważności certyfikatu. Wykorzystanie nazwy i znaków certyfikacyjnych Zleceniobiorcy przez Zleceniodawcę musi zostać zakończone na żądanie Zleceniobiorcy. Niezależnie od powyższego, wszelka reklama z użyciem certyfikatu, nazwy, znaków certyfikacyjnych Zleceniobiorcy musi zostać zakończona w przypadku unieważnienia certyfikatu lub upływu okresu jego ważności.

9.5 Zleceniodawca zobowiązuje się nie dokonywać zmian w materiałach reklamowych (np. we wzorach reprograficznych), oddanych przez Zleceniobiorcę Zleceniodawcy do jego dyspozycji.

9.6 Prawo do korzystania przez Zleceniodawcę z powierzonych przez Zleceniobiorcę materiałów reklamowych, w tym znaków certyfikacyjnych Zleceniobiorcy, wygasa wraz z utratą ważności certyfikatu. Po wygaśnięciu ważności certyfikatu lub odebraniu certyfikatu Zleceniodawca nie może w żaden sposób, w żadnej formie wykorzystywać znaków certyfikacyjnych Zleceniobiorcy.

10. Okres obowiązywania umowy i wypowiedzenie umowy:

10.1 Umowę zawiera się na czas nieokreślony.

10.2 Umowa może zostać rozwiązana przez każdą ze stron za wypowiedzeniem. Okres wypowiedzenia wynosi 30 dni i upływa ze skutkiem na koniec kwartału kalendarzowego.

10.3 W przypadku jeżeli Zleceniodawca złoży oświadczenie o rozwiązaniu umowy, a okres od dnia, w którym oświadczenie takie wpłynie do Zleceniobiorcy do dnia rozpoczęcia najbliższego wymaganego terminu auditu (określonego w decyzji udzielenia certyfikatu) nadzoru lub auditu recertyfikacyjnego, będzie krótszy niż 3 miesiące kalendarzowe - Zleceniodawca zobowiązany jest zapłacić Zleceniobiorcy opłatę w kwocie odpowiadającej pełnej wysokości ceny, za najbliższy audit, który nie doszedł do skutku.

10.4 W przypadku jeżeli Zleceniobiorca złoży oświadczenie o rozwiązaniu umowy z przyczyn leżących po stronie Zleceniodawcy, a okres od dnia, w którym oświadczenie takie wpłynie do Zleceniodawcy do dnia rozpoczęcia najbliższego wymaganego terminu auditu nadzoru lub auditu recertyfikacyjnego, będzie krótszy niż 3 miesiące kalendarzowe - lub gdy oświadczenie to wpłynie po wymaganym terminie planowanego auditu - Zleceniodawca zobowiązany jest zapłacić Zleceniobiorcy opłatę w kwocie odpowiadającej pełnej wysokości ceny za najbliższy audit. W takim przypadku pkt. 4.1 b) nie stosuje się.

11. Miejsce rozstrzygnięcia sporów sądowych:

11.1 Sędem miejscowo właściwym dla rozstrzygnięcia sporów wynikających ze stosunków umownych pomiędzy Zleceniobiorcą a Zleceniodawcą, jest sąd właściwy dla siedziby Zleceniobiorcy.

12. Nieważność postanowienia, dodatkowe zastrzeżenia umowne:

W przypadku nieważności jednego lub wielu postanowień tych Ogólnych Warunków Handlowych, w ich miejsce obowiązuje odpowiednie uregulowanie ustawowe. Nie narusza to ważności pozostałych postanowień niniejszych Ogólnych Warunków Handlowych.

II.

Ogólne Warunki Certyfikacji

13. Obowiązki Zleceniodawcy:

13.1 Przekazanie dokumentów:

Zleceniodawca zobowiązuje się do udostępnienia Zleceniobiorcy, wymaganych przez Zleceniobiorcę w ramach certyfikacji systemu zarządzania Zleceniodawcy, informacji i dokumentów w sposób kompletny, nieodpłatny i terminowy.

13.2 Informacja:

13.2.1 Zleceniodawca zapewni udzielenie auditorom Zleceniobiorcy pełnych i prawdziwych informacji niezbędnych auditorom do oceny zgodności systemu zarządzania Zleceniodawcy. Podczas auditu Zleceniodawca wyznaczy i odda do dyspozycji auditorów kompetentnych pracowników oraz zagwarantuje wgląd do wszystkich mających zastosowanie dokumentów.

13.2.2 Zleceniodawca zobowiązuje się do poinformowania auditorów Zleceniobiorcy podczas spotkania otwierającego o ryzyku zawodowym występującym na terenie organizacji oraz o zasadach ochrony przed występującymi zagrożeniami.

13.3 Powiadomienia Swiss Cert sp. z o.o.:

13.3.1 Zleceniodawca jest zobowiązany do bezzwłocznego informowania Zleceniobiorcy o wszystkich istotnych zmianach, które mogą mieć wpływ na spełnienie wymagań dotyczących systemu zarządzania podlegającego certyfikacji lub na wymagania certyfikacyjne.

13.3.2 W przypadku zmian, dotyczących wymagań certyfikacyjnych Zleceniobiorca zawiadomi Zleceniodawcę, którego takie zmiany dotyczą, o treści wprowadzanych zmian oraz konsekwencji wynikających z nich dla Zleceniodawcy.

13.4 Pomieszczenia:

13.4.1 Zleceniodawca jest zobowiązany do udostępnienia auditorom na miejscu u Zleceniodawcy odpowiednich pomieszczeń w celu przeprowadzenia auditu.

13.5 Warunki certyfikacji:

W celu przeprowadzenia zgodnego z przepisami auditu certyfikacyjnego/auditów recertyfikacyjnego, jak również auditu nadzorującego konieczne jest, aby w czasie przeprowadzania auditu na miejscu znajdowały się:

- zapisy z przeglądu dokonywanego przez kierownictwo,
- kompletne zapisy ze wszystkich przeprowadzonych auditów wewnętrznych (również ze wszystkich przedsiębiorstw zależnych względnie ze wszystkich lokalizacji),
- zapisy oceny dostawców,
- certyfikat jeśli Zleceniobiorca był wcześniej certyfikowany przez inną jednostkę certyfikacyjną.

13.6 Dostępność do zapisów reklamacji :

Zleceniodawca jest zobowiązany na żądanie Zleceniobiorcy do udostępnienia zapisów dotyczących wszystkich reklamacji oraz działań korygujących podejmowanych zgodnie z wymaganiami norm dotyczących systemów jakości lub wymaganiami innych dokumentów-normatywnych

13.7 Zleceniodawca zobowiązuje się do zapoznania się, przyjęcia do wiadomości i stosowania się do dokumentu Zał Nr 5 do KSZ - Informacje dla Klientów i potencjalnych Klientów

14. Obowiązki Zleceniobiorcy:

14.1 Wyznaczenie auditorów:

14.1.1 Zleceniobiorca zobowiązuje się do wyznaczenia wyłącznie takich auditorów, którzy powołani zostali na auditorów przez kierownictwo Zleceniobiorcy, ze względu na ich fachowe kwalifikacje i doświadczenie w dziedzinie zarządzania oraz odpowiednie cechy osobowościowe.

14.1.2 Zleceniodawca jest uprawniony do wnioskowania u Zleceniobiorcy o wykluczenie z zespołu auditowego, wyznaczonego przez Zleceniobiorcę do realizacji zlecenia, jednego lub kilku auditorów. Wniosek musi być złożony w formie pisemnej u Zleceniobiorcy i zawierać przyczyny oraz uzasadnienie wykluczenia każdego z auditorów. O ile wniosek Zleceniodawcy jest uzasadniony przyczynami obiektywnymi, to Zleceniobiorca jest zobowiązany do przedłożenia Zleceniodawcy nowej propozycji składu zespołu auditowego.

14.1.3 W przypadku, gdy wyznaczony auditor lub auditorzy nie będą mogli wykonać zlecenia ustalonym terminie z powodów, za które nie są odpowiedzialni, to Zleceniobiorca wyznaczy zastępcę.

15. Audit:

15.1. Audit certyfikacyjny:

15.1.1 W ramach procesu certyfikacji Zleceniobiorca przeprowadzi audit certyfikacji początkowej (I etap), który ma na celu ocenę dojrzałości systemu do certyfikacji oraz przygotowania organizacji Zleceniodawcy do drugiego, zasadniczego etapu auditu. Ustalenia z pierwszego etapu auditu są dokumentowane przez Zleceniobiorcę i informacje są przekazywane Zleceniodawcy, łącznie z identyfikacją wszystkich obszarów, gdzie wystąpiły zastrzeżenia, które mogłyby być zaklasyfikowane jako niezgodności podczas drugiego etapu auditu (jeśli ma to zastosowanie).

Przyjmuje się, że Zleceniodawca dostarcza Zleceniobiorcy dokumentację systemu zarządzania na 2 tygodnie przed terminem 1-go etapu auditu. Ocenie podlegają między innymi: dokumentacja systemu zarządzania, lokalizacja Zleceniodawcy i jej specyficzne warunki, status Zleceniodawcy w stosunku do kluczowych aspektów systemu zarządzania, planowanie i realizacja auditów wewnętrznych i przeglądów zarządzania. Wynikiem tej oceny jest ustalenie czy poziom wdrożenia systemu zarządzania jest odpowiedni dla przeprowadzenia drugiego etapu

15.1.2 II etap

Na podstawie Raportu z I-go etapu auditu Zleceniobiorca podejmuje decyzję o tym, czy możliwe jest przeprowadzenie etapu II.

Celem II-go etapu auditu certyfikacyjnego jest sprawdzenie skuteczności wprowadzonego w organizacji systemu zarządzania.

Przyjmuje się w szczególności, że warunkami, które musi spełnić Zleceniodawca przed drugim etapem auditu są:

- stosowanie w organizacji Zleceniodawcy przedstawianego do certyfikacji systemu zarządzania minimum od trzech miesięcy,
- przeprowadzenie auditu wewnętrznego całego certyfikowanego systemu zarządzania,
- przeprowadzenie przeglądu zarządzania.

Odstęp czasu między tymi etapami (I i II) wynosi maksymalnie 3 miesiące jednak nie mniejszy niż 3 dni.

15.2 Audit nadzorujący i ponownej certyfikacji

15.2.1 Audyty nadzoru powinny być przeprowadzone co najmniej raz w roku kalendarzowym, z wyjątkiem lat w których ma być prowadzona ponowna certyfikacja. Data pierwszego auditu nadzoru po certyfikacji początkowej nie powinna być późniejsza niż 12 miesięcy od daty podjęcia decyzji o certyfikacji. Wynik nadzoru zostanie streszczony w raporcie z auditu nadzorującego. W przypadku wystąpienia niezgodności i/lub spostrzeżeń w wyniku auditu w gestii Zleceniobiorcy pozostaje podjęcie decyzji o przeprowadzeniu u Zleceniodawcy odpłatnego auditu dodatkowego.

15.2.2 Jeżeli audit nadzorujący nie będzie mógł być przeprowadzony z przyczyn leżących po stronie Zleceniodawcy, to Zleceniobiorca jest uprawniony do odebrania certyfikatu Zleceniodawcy.

15.3 Audit ponownej certyfikacji:

Po 3 latach, licząc do daty auditu certyfikacyjnego lub ponownej certyfikacji a także po upływie każdego kolejnych 3 lat, przeprowadzony zostanie przez Zleceniobiorcę audit recertyfikacyjny, w celu przedłużenia ważności certyfikatu. Jego przeprowadzenie musi nastąpić przed upływem ważności certyfikatu i odbywa się zgodnie z procedurą przewidzianą dla auditu certyfikacyjnego,

15.4 Audit dodatkowy:

Jeżeli podczas auditów certyfikacyjnych, nadzorujących bądź recertyfikacyjnych zostaną stwierdzone niezgodności i/lub spostrzeżenia, to w gestii Zleceniobiorcy pozostaje podjęcie decyzji o przeprowadzeniu u Zleceniodawcy odpłatnego auditu dodatkowego. Koszty auditu dodatkowego ponosi Zleceniodawca zgodnie z powstałymi nakładami.

15.5 Audit specjalny:

W przypadku złożenia wniosku przez Zleceniodawcę o rozszerzenie zakresu udzielonego certyfikatu Zleceniobiorca może przeprowadzić na koszt Zleceniodawcy audit specjalny lub dokonać rozszerzenia zakresu auditu wnioskowanego przez Zleceniodawcę w powiązaniu z audytem nadzorującym.

15.6 Audit z krótkim terminem powiadamiania:

15.6.1 Zleceniobiorca jest uprawniony do przeprowadzenia auditu z krótkim terminem powiadamiania (lub bez) w przypadku otrzymania przez Zleceniobiorcę skargi, dotyczącej zakresu działalności Zleceniodawcy będącej przedmiotem certyfikacji, albo w przypadku zawiadomienia o zmianach, o którym mowa w pkt. 13.3, albo w ramach dalszego postępowania w przypadku zawieszenia certyfikatu, w ramach procedury, o której mowa w pkt 16.5.

15.6.2 Audit z krótkim terminem powiadamiania przeprowadza się w terminie 7 dni od zawiadomienia Zleceniodawcy przez Zleceniobiorcę o konieczności przeprowadzenia takiego auditu.

15.6.3 Koszty przeprowadzenia przez Zleceniobiorcę takiego auditu ponosi Zleceniodawca.

15.7 Audyty z udziałem obserwatora:

Zleceniodawca zezwala pracownikom Zleceniobiorcy lub osobom uprawnionym ze strony jednostki akredytującej Zleceniobiorcę (np. PCA) na udział w charakterze obserwatora/ weryfikatora/auditora trenującego itp. podczas przeprowadzania przez Zleceniobiorcę auditów we wszystkich lokalizacjach Zleceniodawcy.

16. Certyfikat:

16.1 Przyznanie certyfikatu:

16.1.1 Jeżeli na podstawie raportu z auditu można stwierdzić, że system zarządzania jest zgodny i skutecznie wdrożony, to certyfikat może być przyznany decyzją komitetu certyfikacyjnego Zleceniobiorcy. Ograniczenia wynikające z raportu z auditu ustalone zostaną w decyzji. Wraz z przyznaniem certyfikatu jego posiadacz podlega automatycznie ustaleniom dotyczącym nadzoru certyfikacyjnego (audyty nadzorujące, dodatkowe, audyty specjalne, audyty z krótkim terminem powiadamiania oraz z udziałem obserwatora).

16.1.2 Od decyzji o przyznaniu lub odmowie przyznania certyfikatu można wnieść odwołanie na zasadach opisanych w pkt.21

16.2 Wydanie certyfikatu

16.2.1 Na podstawie pozytywnej decyzji o przyznaniu certyfikatu Zleceniobiorca przesyła do Zleceniodawcy projekty certyfikatów do zatwierdzenia. Projekt certyfikatu jest opracowywany na podstawie danych potwierdzonych przez Zleceniodawcę podczas auditu. Weryfikacji przez Zleceniodawcę podlegają wyłącznie dane, dotyczące Zleceniodawcy. Projekt (szablon) certyfikatu nie podlega zmianom.

16.2.2 Certyfikat jest wystawiany przez Zleceniobiorcę wyłącznie po otrzymaniu od Zleceniodawcy pisemnego potwierdzenia zgodności danych, zamieszczonych na projekcie certyfikatu. Za pisemne potwierdzenie zgodności danych uznaje się także potwierdzenie przesłane faksem lub pocztą elektroniczną.

16.2.3 W przypadku braku dokonania potwierdzenia przez Zleceniodawcę zgodności danych na projekcie certyfikatu w terminie do 2 tygodni od daty przedstawienia projektu, Zleceniobiorca jest uprawniony do wystawienia certyfikatu według danych zamieszczonych na projekcie certyfikatu.

16.2.4 Czas obowiązywania / zakres obowiązywania:

16.2.5 Certyfikat jest ważny przez okres od 3 lat od daty jego wystawienia, (w zależności od podstawy prawnej jego wystawienia), oraz pod warunkiem, że audyty nadzorujące zostały zakończone z wynikiem pozytywnym w wyznaczonych terminach. Wznowienie ważności certyfikatu możliwe jest wtedy, gdy w okresie ważności certyfikatu przeprowadzany zostanie audit ponownej certyfikacji.

16.2.6 O ile na certyfikacie nie poczyniono żadnych ograniczeń w zakresie jego obowiązywania, to dotyczy on całego przedsiębiorstwa. Jeżeli certyfikat dotyczy części przedsiębiorstwa i/lub w wszystkich wyrobów i/lub usług, to jest to jednoznacznie wskazane na certyfikacie lub załącznikach do certyfikatu.

16.3 Wykorzystanie certyfikatu:

16.3.1 Certyfikat może być stosowany przez Zleceniodawcę wyłącznie w celu wykazania, że system zarządzania spełnia wymagania ustalonej normy. Zleceniodawcy wolno udzielać informacji na temat certyfikacji wyłącznie w odniesieniu do czynności (zakresu), dla których certyfikat przyznano. Certyfikat nie może być stosowany w formie, która dyskredytuje Zleceniobiorcę, lub która może być uznana za wprowadzającą w błąd. Po zawieszeniu, odebraniu lub wygaśnięciu ważności certyfikatu Zleceniodawca wstrzyma wszelką reklamę odnoszącą się w jakikolwiek sposób do certyfikatu, oraz zwróci wszystkie dokumenty certyfikacyjne, jakich zażąda Swiss Cert, a w szczególności oryginał i wszystkie kopie certyfikatu.

16.3.2 Posiadanie i posługiwanie się certyfikatem nie może wskazywać lub powodować wrażenia, że wyrób lub usługa jest certyfikowana. Zleceniodawca musi zagwarantować, by żaden dokument, znak bądź raport z auditu lub ich części, nie były stosowane w sposób wprowadzający w błąd. Wymagania te muszą zostać spełnione również wtedy, gdy Zleceniodawca odnosi się do certyfikatu w prospektach, materiałach reklamowych itd.

16.3.3 Zleceniobiorca nie ponosi jakiegokolwiek odpowiedzialności za wykorzystywanie przez Zleceniodawcę certyfikatu niezgodnie z niniejszymi warunkami lub w sposób mogący wprowadzać osoby w błąd co do jego zakresu i/lub okresu obowiązywania.

16.3.4 Swiss Cert przekazuje certyfikowanym klientom znak (znaki) do stosowania których certyfikowany klient jest upoważniony. Znak zawiera podane w maksymalnym, ale zrozumiałym skrócie informacje dotyczące numeru i jakiej dotyczyła certyfikacja oraz wskazujące w sposób nie budzący wątpliwości, że proces certyfikacji przeprowadził Swiss Cert.

Certyfikowani klienci są zobowiązani do przestrzegania przy wykorzystywaniu dostarczonego im znaku następujących zasad:

- zakazane jest wykorzystywanie znaku na wyrobie lub na opakowaniu wyrobu,
- zakazane jest wykorzystywanie znaku na - sprawozdaniach z badań laboratoryjnych - świadectwach wzorcowania - sprawozdaniach z inspekcji i innych, które można uznać za wyrób sam w sobie,
- zakazane jest dalsze stosowanie znaku, jeśli certyfikacja została zawieszona lub cofnięta,
- zakazane jest sugerowanie w jakikolwiek sposób, że znak dotyczy obszarów funkcjonowania organizacji, które nie wchodziły w zakres procesu certyfikacji - powyższe zasady dotyczą również publikacji (klasycznych, internetowych) i wypowiedzi klienta w mediach.

Za zasadę ogólną klient powinien przyjąć, że certyfikacja i dowodzący jej przeprowadzenia znak dotyczą potwierdzenia zgodności z wymaganiami systemu zarządzania wdrożonego przez klienta, a nie zgodności z wymaganiami samego wytwarzanego wyrobu, nawet, gdy obie sytuacje są tożsame.

W przypadku naruszenia zasad opisanych powyżej, Swiss Cert może żądać od klienta przeprowadzenia natychmiastowych działań korygujących (lub korekcji), a także zawiesić lub cofnąć certyfikację z jednoczesnym opublikowaniem na swojej stronie internetowej (ewentualnie również innych wydawnictwach) informacji o naruszeniu praw. Jeśli to konieczne, Swiss Cert występuje ze stosownymi żądaniem i roszczeniami na drogę prawną.

Swiss Cert sp. z o.o. wymaga, by certyfikowany klient:

a) spełniał wymagania jednostki certyfikującej, kiedy powołuje się na swój status certyfikacji w mediach komunikacyjnych, takich jak internet, w broszurach lub reklamach, albo w innych dokumentach;

b) nie składał ani nie dopuszczał do składania jakichkolwiek wprowadzających w błąd oświadczeń odnoszących się do swojej certyfikacji;

c) nie stosował ani nie dopuszczał do stosowania dokumentu certyfikacyjnego ani jakiegokolwiek jego części

w sposób wprowadzający w błąd;

d) po cofnięciu jego certyfikacji, zaprzestał jej stosowania we wszystkich materiałach reklamowych zawierających powoływanie się na certyfikację, zgodnie z poleceniami jednostki certyfikującej;

e) uaktualnił wszystkie materiały reklamowe w przypadku ograniczenia zakresu certyfikacji;

f) nie dopuszczał do powoływania się na certyfikację swojego systemu zarządzania w taki sposób, aby sugerowało to, że jednostka certyfikująca certyfikuje wyrób (w tym usługę) lub proces;

g) nie sugerował, że certyfikacja odnosi się do działalności i miejsc, które są poza zakresem certyfikacji;

h) nie wykorzystywał swojej certyfikacji w taki sposób, aby naruszało to reputację.

16.4 Odebranie certyfikatu:

Odebranie certyfikatu następuje wtedy, gdy przestają być spełniane warunki, na których został on udzielony, w szczególności:

- gdy nie odbył się audit nadzoru z przyczyn leżących po stronie Zleceniodawcy,
- gdy wynik auditu jest negatywny, a stwierdzone niezgodności nie zostały usunięte w terminie do wyznaczonej liczby dni od daty auditu,
- gdy Zleceniodawca nie poddał się auditowi dodatkowemu, który był wymagany lub gdy wynik tego auditu jest negatywny,
- Zleceniodawca nie zastosuje się do poleceń lub spostrzeżeń,

o których mowa w niniejszym dokumencie,

- Zleceniodawca używa certyfikatu niezgodnie z niniejszymi warunkami handlowymi.
- Zleceniodawca odmówił poddania się lub uniemożliwił Zleceniodawcy przeprowadzenia auditu z krótkim terminem powiadamiania.

Zleceniobiorca jest również uprawniony do odebrania certyfikatu w przypadku, gdy Zleceniodawca nie wywiąże się ze swoich płatności na rzecz Zleceniobiorcy. O fakcie odebrania certyfikatu Zleceniodawca jest informowany przez Zleceniobiorcę w formie pisemnej. W przypadku odebrania certyfikatu przez Zleceniobiorcę Zleceniodawca jest zobowiązany do odesłania oryginału certyfikatu i wszystkich jego kopii we wskazanym terminie. W przypadku odmowy zwrócenia certyfikatu i/lub jego kopii przez Zleceniodawcę i/lub wykorzystywania certyfikatu w jakiegokolwiek formie po jego odebraniu, Zleceniobiorca jest uprawniony do dochodzenia roszczeń na drodze sądowej.

16.5 Zawieszenie certyfikatu:

16.5.1 Zawieszenie certyfikatu może nastąpić gdy:

- certyfikowany system zarządzania Zleceniodawcy czasowo w poważnym stopniu nie spełnia wymagań certyfikacyjnych, w tym wymagań dotyczących skuteczności systemu zarządzania,

- Zleceniodawca uniemożliwia Zleceniobiorcy lub sprzeciwia się przeprowadzeniu auditów nadzoru,

- Zleceniodawca sam zwrócił się o zawieszenie certyfikatu.

16.5.2 Decyzję o zawieszeniu, cofnięciu lub ograniczeniu zakresu certyfikacji podejmuje Gremium Certyfikacyjne, na podstawie dokumentacji z auditu bądź na podstawie posiadanych informacji. O zawieszeniu, ograniczeniu bądź cofnięciu certyfikatu Zleceniobiorca informuje Zleceniodawcę na piśmie.

16.5.3 W trakcie zawieszenia posiadany przez Zleceniodawcę certyfikat systemu zarządzania jest czasowo nieważny, co oznacza, że Zleceniodawca nie może się w jakiegokolwiek formie posługiwać i powoływać lub informować o posiadaniu certyfikatu. Ponadto Zleceniodawca nie ma prawa w okresie zawieszenia certyfikatu do korzystania z nazwy i znaków certyfikacyjnych Zleceniobiorcy.

16.5.4 Zawieszenie certyfikatu jest czasowe i może nastąpić na okres do sześciu miesięcy.

16.5.5 Po upływie okresu zawieszenia certyfikatu Zleceniodawca zobowiązany jest poddać się audytowi z krótkim terminem powiadamiania, przeprowadzonemu przez Zleceniobiorcę, mającemu na celu sprawdzenie, czy przyczyny zawieszenia certyfikatu ustaly i czy Zleceniodawca może ponownie używać certyfikatu. W przypadku odmowy poddania się audytowi lub w przypadku, gdy przeprowadzony audit nie zakończy się wynikiem pozytywnym Zleceniobiorca ma prawo podjąć decyzję o odebraniu certyfikatu.

17. Lista posiadaczy certyfikatu:

Zleceniobiorca prowadzi listę referencyjną wszystkich certyfikowanych Zleceniodawców. Lista jest udostępniana również osobom trzecim.

18. Nadużycie certyfikatu:

Certyfikat może zostać odebrany, w przypadku niekompletnych bądź nieprawdziwych danych odnośnie systemu zarządzania, stosowania certyfikatu poza ustalonym zakresem obowiązywania, jak również w przypadku naruszenia obowiązku informowania o zmianach w systemie zarządzania Zleceniodawcy. Reklama wyrobów przy użyciu certyfikatu jest zabroniona. Przed odebraniem certyfikatu i decyzją o jego unieważnieniu, Zleceniodawca zostanie poinformowany w formie pisemnej.

19. Polecenia i ograniczenia:

Wydanie certyfikatu może wiązać się z poleceniami dla Zleceniodawcy. Dotyczy to w szczególności usunięcia w ustalonym terminie, samodzielnie i na własny koszt, niezgodności i/lub zastosowania się do spostrzeżeń. Usunięcie niezgodności i/lub zastosowanie się do spostrzeżeń Zleceniodawca potwierdzi wówczas w formie pisemnej. Polecenie może dotyczyć również przeprowadzenia kolejnego nadzoru, tzn. auditu dodatkowego względnie kontroli dokumentów.

20. Roszczenia:

Roszczenia w stosunku do raportu z auditu, przerwania realizacji auditu, bądź decyzji o przyznaniu lub nie przyznaniu certyfikatu można dochodzić wyłącznie w ciągu 30 dni po otrzymaniu raportu bądź decyzji.

21. Odwołania i skargi:

21.1 Odwołania

Odwołanie wnosi się w terminie 14 dni od dnia dostarczenia decyzji. Odwołania rozpatruje komisja odwoławcza składająca się z 3 osób powołana przez Prezesa Zarządu Zleceniobiorcy. W skład komisji będą powołane osoby, które nie były w żaden sposób zaangażowane w sprawę będącą przedmiotem odwołania. W terminie 30 dni od dnia złożenia odwołania komisja stwierdza: zasadność odwołania lub oddala odwołanie. O sposobie rozpatrzenia odwołania Zleceniobiorca powiadamia Zleceniodawcę. Jeżeli Zleceniodawca nie jest usatysfakcjonowany sposobem załatwienia odwołania, właściwym do rozpatrzenia sporu jest sąd powszechny, zgodnie z pkt.11.

21.2 Skargi

Zleceniodawca ma prawo wnieść do Zleceniobiorcy skargi, dotyczące procesu certyfikacji lub działania Zleceniobiorcy. Skargi rozpatrywane są w terminie 14 dni od ich złożenia. W przypadku gdy wyjaśnienie sprawy wymaga dłuższego okresu czasu, Zleceniobiorca informuje Zleceniodawcę o terminie rozpatrzenia skargi. Skargi rozpatrują osoby, które poprzednio nie były zaangażowane w sprawę będącą przedmiotem skargi. Zleceniobiorca poinformuje Zleceniodawcę o sposobie załatwienia skargi.

21. Niewykonalność postanowienia:

W przypadku niewykonalności jakiegokolwiek z postanowień Warunków Certyfikacji, przyjmuje się, że zakres ten regulują odpowiednie przepisy ustaw. W przypadku braku regulacji ustawowej, strony zobowiązują się uzgodnić treść nowego wykonalnego postanowienia, które będzie możliwie wiernie odzwierciedlać znaczenie niewykonalnego postanowienia. Niewykonalność lub nieważność któregośkolwiek z postanowień Warunków Certyfikacji nie ma wpływu na ważność pozostałych postanowień.

III.

Warunki szczególne dla certyfikacji

A.

Certyfikacja systemów zarządzania jakością

22. Prowadzenie auditów:

22.1 Procedura certyfikacyjna:

Zlecenie przeprowadzenia certyfikacji systemu zarządzania musi być złożone u Zleceniobiorcy przez Zleceniodawcę najpóźniej na 6 tygodni przed żądanym terminem auditu (chyba, że Swiss Cert wyznaczy inny termin). Audit certyfikacyjny zostanie przeprowadzony w terminie uzgodnionym ze Zleceniodawcą. Procedura certyfikacji zostanie przeprowadzona na miejscu u Zleceniodawcy w dwóch fazach.

22.2 Audity:

Podczas auditu, audytorzy oceniają, czy sporządzone w formie pisemnej ustalenia odnośnie systemu jakości, znajdują należyte zastosowanie na miejscu u Zleceniodawcy.

22.2.1 Ustalone podczas auditu niezgodności, spostrzeżenia lub potencjał do doskonalenia zostaną następnie omówione ze Zleceniodawcą podczas spotkania zamykającego audit. W przypadku stwierdzenia niezgodności Zleceniodawca zobowiązany jest przeprowadzić analizę przyczyn wystąpienia niezgodności i wykonać wszelkie niezbędne działania korygujące, mające na celu usunięcie tych niezgodności. Warunkiem uzyskania (a także podtrzymania certyfikatu) jest skuteczne usunięcie przez Zleceniodawcę wszystkich niezgodności w wyznaczonym przez audytora terminie oraz pozytywna ocena tych działań dokonana przez audytora.

22.2.2 W przypadku Zleceniodawców będących podmiotami (organizacjami) wielooddziałowymi - jeżeli w którymkolwiek z oddziałów zostanie stwierdzone wystąpienie niezgodności - do czasu przeprowadzenia zadowalających działań korygujących i usuwających te niezgodności Zleceniobiorca odmówi wydania certyfikatu takiemu

Zleceniodawcy dla całej sieci wymienionych w wykazie oddziałów.

22.2.3 Zleceniodawca otrzyma po zakończeniu procesu certyfikacji od Zleceniobiorcy raport z auditu, w którym zawarte będą wyniki auditu oraz potencjał do doskonalenia, omówione podczas spotkania zamykającego.

22.2.4 Działania w nadzorze będą obejmować auditowanie na miejscu odnoszące się do spełniania przez system zarządzania Zleceniodawcy wyspecyfikowanych wymagań w odniesieniu do normy, na podstawie której jest udzielona certyfikacja. Do innych działań w nadzorze mogą należeć:

- a) zapytania Zleceniobiorcy kierowane do certyfikowanego Zleceniodawcy w sprawie różnych aspektów certyfikacji;
- b) przeglądanie wszelkich oświadczeń Zleceniodawcy w odniesieniu do jego działalności (np. materiały promocyjne, strona internetowa);
- c) żądania, aby certyfikowany Zleceniodawca dostarczył udokumentowaną informację (na papierze lub w postaci elektronicznej);
- d) inne sposoby monitorowania wyników działalności certyfikowanego Zleceniodawcy.

Zleceniodawca zobowiązany jest do współpracy ze Zleceniobiorcą w ww. zakresie i udzielania wszelkich niezbędnych informacji pod groźbą zawieszenia/ wycofania certyfikatu.

IV Wejście w życie

Niniejsze Ogólne Warunki Handlowe, wchodzi w życie z dniem 15.05.2019 roku.