



Zasady i warunki certyfikacji w Systemie ISCC (TCC ISCC Scheme)

Obowiązuje od 18 marca 2024 r.

CZĘŚĆ A – DEFINICJE

A1 URS - dla celów niniejszego Schematu TCC ISCC - URS oznacza United Registrar of Systems Polska Sp z o.o. zgodnie z Zamówieniem lub Umową Certyfikacyjną.

A2 Klient - Jest to Klient URS, który korzysta z usług certyfikacji URS - w tym przypadku w systemie ISCC EU/PLUS

A3 Proces certyfikacji (certyfikacja) - prowadzi do weryfikacji systemu ustalonego przez Klienta, poprzez audyt Klienta, a następnie wystawienie certyfikatu URS, jeśli spełnione są warunki zgodne z audytowaną normą lub systemem.

A4 Certyfikat - certyfikat zgodności zawierający znak/logo certyfikacyjne URS

A5 Auditor URS - osoba, która przeprowadza audyt certyfikacyjny odwiedzając Klienta i sporządzając raport z audytu

A6 Obserwator – osoba, która towarzyszy audytorom, ale nie przeprowadza audytu

A7 Oceniający – (witness auditor) osoba, która towarzyszy audytorom i przeprowadza ocenę ich działalności, ale nie przeprowadza audytu

A8 Standard - wymagany standard ustalony przez Klienta w jego firmie.

A9 Raport z audytu - jest to raport, który jest sporządzany przez audytora i zawiera wyniki audytu.

A10 Audyt certyfikacyjny - jest to początkowy etap procesu certyfikacji, w którym przeprowadzany jest audyt mający na celu weryfikację zgodności z odpowiednią normą/systemem

A11 Audyt nadzoru - w szczególnych przypadkach określonych przez system ISCC np.: dla Klientów uczestniczących w łańcuchu dostaw wysokiego ryzyka

A12 Audyt recertyfikacyjny - kolejny cykl certyfikacji, następujący po poprzednim cyklu certyfikacji.

A13 Audyt rozszerzenia - w przypadku rozszerzenia lub zmiany zakresu/materiału/lokalizacji

A14 Weryfikacja GHG – weryfikacja wyliczeń emisji gazów cieplarnianych w przypadku korzystania z rzeczywistych wartości GHG

A15 Integrity Assessment - specjalny audyt przeprowadzany przez ISCC System GmbH (wewnętrzna kontrola jakości)



CZĘŚĆ B – PROCES CERTYFIKACJI

B1 Przebieg procesu

B1.1 O ile nie uzgodniono inaczej URS ustali datę audytu certyfikacyjnego, podczas którego certyfikat jest przyznawany po raz pierwszy, zwykle na 12 miesięcy.

B1.2 O ile nie uzgodniono inaczej na piśmie, audyt przeprowadza się w języku lokalnym lub angielskim. Raporty z audytu Systemu ISCC będą dostarczane Klientowi w języku angielskim.

B1.3 W zależności od spełnienia warunków akredytacji firmy certyfikującej URS, upoważnione osoby z URS mogą zlecić przeprowadzenie audytów obserwacyjnych lub audytów specjalnych w siedzibie Klienta. Klient zobowiązuje się do umożliwienia przeprowadzania tego typu audytów.

B1.4 Zgodnie z warunkami certyfikacji, URS skontaktuje się z Klientem z odpowiednim wyprzedzeniem przed planowanym audytem w celu uzyskania aktualnych informacji i danych w celu realizacji Umowy Certyfikacyjnej.

B1.5 Jeżeli audytorzy, obserwatorzy lub inne osoby delegowane przez URS odwiedzają Klienta w celu wykonywania swoich obowiązków, Klient powinien zapewnić odpowiednie środki ochrony osobistej (ŚOI) oraz przeprowadzić odpowiednie szkolenie i wytyczne przed rozpoczęciem pracy. Ponadto Klient zapewnia, że audytor, obserwator lub inna osoba nie ingeruje w sprzęt bez wyraźnego nadzoru i instrukcji ze strony Klienta.

B1.6 Przed wygaśnięciem certyfikatu URS uzgodni z klientem przeprowadzenie audytu recertyfikacyjnego, który jest wymagany do przyznania certyfikatu na kolejny okres 1 roku

B2 Obowiązki Klienta

B2.1 Klient dostarczy URS w odpowiednim czasie, nieodpłatnie, kompletne, zgodne z prawdą i jasne informacje i dokumenty, które są niezbędne do merytorycznego wykonania jego zobowiązań, chyba że z ich charakteru jasno wynika, że mają one być dostarczone przez URS w ramach prowadzonej przez niego działalności, w celu zidentyfikowania konkretnej osoby, która będzie obecna przy przeprowadzaniu certyfikacji i która będzie odpowiedzialna za interakcję Klienta z audytora URS. URS nie będzie pozostawał w zwłoce w okresie opóźnienia Klienta w spełnieniu powyższych zobowiązań lub w przypadku niezapewnienia należytej współpracy.

B2.2 Klient przeprowadza wszelkie wymagane czynności przygotowawcze na własne ryzyko i koszt.

B2.3 Klient, na żądanie URS, umożliwi URS, w godzinach pracy, dostęp do pomieszczeń, obiektów, biur itp., w których przeprowadzana jest certyfikacja, w celu sprawdzenia materiałów, procedur, procesów, metod testowania, zapisów i systemów lub, w razie konieczności, w celu ustalenia, czy procedura zakończenia certyfikacji została przeprowadzona.

B2.4 Klient zobowiązuje się do zapewnienia jednego lub więcej przedstawicieli upoważnionych do kontaktów z odpowiednimi przedstawicielami URS w celu przeprowadzenia audytu.

B2.5 W przypadku istotnych zmian organizacyjnych lub wymaganego rozszerzenia zakresu certyfikacji, Klient zaktualizuje swoją dokumentację i poinformuje URS o wszelkich istotnych zmianach w organizacji, które mogłyby istotnie wpłynąć na zakres certyfikacji.

B2.6 Klient jest zobowiązany do dopuszczenia do udziału w Integrity Assessment osób wyznaczonych przez standard ISCC System GmbH.



B3 Fakturowanie, wynagrodzenie, koszty podróży, zakwaterowania i wyżywienia

B3.1 URS będzie wystawiać Klientowi faktury za swoje usługi na bieżąco w trakcie cyklu certyfikacji na różne etapy, którymi są: wstępny audyt certyfikacyjny, audyt nadzoru, audyt recertyfikacyjny i wizyta specjalna, jeśli ma to zastosowanie.

B3.2 Klient zobowiązuje się do zapłaty URS opłaty określonej w Załączniku 1 do Umowy lub Zamówienia za świadczenie usług w uzgodnionym terminie płatności przelewem bankowym na konto URS wskazane na fakturze. Każda płatność dokonana przez Klienta będzie uważana za dokonaną w dniu uznania konta URS. Do cen zostanie doliczony podatek VAT według stawki określonej w odpowiednich przepisach o podatku VAT obowiązujących w dniu wykonania faktury podlegającej opodatkowaniu.

B3.3 Klient wyraźnie zgadza się, że faktury wystawione przez URS będą wysyłane do Klienta w formie pisemnej lub elektronicznej. Środki elektroniczne, w szczególności poczta elektroniczna, poczta elektroniczna (przechowywana z identyfikacją Klienta), faks lub publiczna sieć danych.

B3.4 W przypadku poniesienia dodatkowych kosztów (podróż, zakwaterowanie itp.), koszty te zostaną doliczone do opłaty za dany audyt.

B3.5 URS jest uprawniony do jednostronnego podwyższenia ceny świadczonych usług, lub ceny usług jeszcze niewykonanych, według średniorocznego wskaźnika cen towarów i usług konsumpcyjnych według danych Urzędu GUS publikowanych na jego stronie internetowej, co 6 miesięcy trwania umowy, począwszy od dnia wejścia w życie umowy. Podwyżka ceny wchodzi w życie zawsze od 1 dnia następnego miesiąca, w którym, zgodnie z niniejszym punktem, URS ogłosił zastosowanie korekty ceny. W celu uniknięcia wątpliwości strony umowy oświadczają, że nie ma potrzeby sporządzania aneksu do umowy w celu dostosowania ceny zgodnie z tym postanowieniem umowy.

B4 Daty i godziny

B4.1 Klient może wskazać proponowane terminy wykonania audytów. URS dokona ich przeglądu, biorąc pod uwagę własne możliwości w zakresie wydajności i sposób przeprowadzania audytów. Terminy podane przez Klienta nie są wiążące i mogą nie zostać dotrzymane przez URS. URS i Klient uzgadniają wiążące terminy audytu w odpowiednim czasie przed planowanym audytem.

B4.2 Co do zasady audyty przeprowadza się w określonych wiążących terminach i godzinach. Jeżeli Klient nie będzie współpracował przy ustalaniu terminu audytu, w wyniku czego audyt nie może się odbyć lub nie może zostać przeprowadzony w terminie, URS ma prawo odstąpić od umowy. Takie wycofanie nie ma wpływu na dalsze roszczenia odszkodowawcze lub inne wymagania/zobowiązania. Ponadto, jeśli Klient posiada już ważny certyfikat, URS ma prawo zawiesić lub cofnąć certyfikat lub znak URS.

B4.3 URS zastrzega sobie prawo do obciążenia Klienta dodatkową opłatą za anulowanie lub zmianę terminu audytu, jeśli anulowanie lub prośba o zmianę terminu nastąpi na mniej niż 21 dni kalendarzowych przed planowaną datą audytu. Opłata może wynieść do 50% kosztu zaplanowanego audytu. Jeśli w związku z audytem zostaną poniesione koszty (koszty podróży, zakwaterowania, tłumacza, jeśli dotyczy), zostaną one doliczone do opłaty.

B4.4 Jeżeli Klient anuluje zaplanowany audyt później niż 24 godziny przed planowanym rozpoczęciem audytu lub przerwie już rozpoczęty audyt lub URS anuluje rozpoczęty audyt, a anulowanie to nastąpi z przyczyn leżących po stronie Klienta, wówczas Klient jest zobowiązany do zrekompensowania kosztów poniesionych przez URS, w pełnej wysokości uzgodnionej ceny za odpowiedni audyt.

B4.5 Jeżeli w miejscu, w którym URS ma przeprowadzić planowany audyt, wystąpią poważne komplikacje spowodowane działaniem siły wyższej (zamieszki, zdarzenia wojskowe lub terrorystyczne), URS zostanie zwolniony z obowiązku świadczenia usług audytorskich na czas ich trwania i w zakresie ich skutków, nawet jeśli w ich wyniku wystąpią opóźnienia. Strony są zobowiązane do wzajemnego informowania się o takich komplikacjach i dostosowywania swoich zobowiązań do zmienionych warunków.

B5 Powołanie audytorów



B5.1 URS ma prawo do wyboru i wyznaczenia audytora odpowiedniego dla obszaru działalności Klienta. URS zastrzega sobie jednak prawo do zmiany audytora(-ów) w celu zapewnienia niezależności i obiektywizmu lub, z powodu nieprzewidzianych okoliczności, nie może zapewnić dostępności wyznaczonego audytora.

B5.2 W przypadku, gdy nie jest możliwe zapewnienie audytora w lokalnym języku na potrzeby audytu w siedzibie klienta, URS ma prawo zapewnić tłumacza ustnego, który będzie obecny w siedzibie klienta. Obecność tłumacza ustnego może zwiększyć zakres audytu. Klient musi zostać poinformowany o tych faktach przed rozpoczęciem audytu klienta. Jeśli podczas audytu klienta zostanie wykorzystany tłumacz ustny, klient zostanie obciążony kosztami tłumacza.

B5.3 Klient ma prawo sprzeciwić się przeprowadzeniu audytu przez audytora wyznaczonego przez URS tylko wtedy, gdy współpraca z audytorem nie przebiega prawidłowo lub jeśli audytor nie posiada istotnych kwalifikacji do świadczenia usługi. Klient zobowiązany jest do niezwłocznego poinformowania URS o odmowie przeprowadzenia audytu przez audytora wyznaczonego przez URS, wraz z podaniem przyczyn odmowy. W takim przypadku URS zorganizuje innego audytora, który posiada odpowiednie kwalifikacje.

B6 Decyzja certyfikacyjna

B6.1 Po wstępnym audycie audytu recertyfikacyjnego lub audycie nadzorczym, URS wydaje decyzję o przyznaniu certyfikatu, odnowieniu certyfikatu, utrzymaniu certyfikatu lub rozszerzeniu zakresu certyfikatu (w zależności od przypadku). URS podejmuje bezstronną decyzję w oparciu o zalecenia audytora i przegląd raportu z audytu..

B6.2 URS przygotowuje Raport z Audytu na temat postępów w procesie certyfikacji dla każdego przeprowadzonego audytu i przekazuje go klientowi. Raport z audytu zostanie przesłany drogą elektroniczną przez URS na kontaktowy adres e-mail klienta.

B6.3 W przypadku pozytywnej decyzji URS, Klient otrzyma certyfikat i będzie mógł używać znaków certyfikacyjnych i logo certyfikacji.

B6.4 W przypadku, gdy klient nie spełni wszystkich wymagań zgodnie z oceną URS, warunki otrzymania certyfikatu (decyzja certyfikacyjna będzie negatywna), tj. certyfikat zostanie odrzucony lub wydany certyfikat zostanie cofnięty lub zawieszony URS poinformuje klienta o tym fakcie. Przyznanie certyfikatu może podlegać dodatkowym wymogom. Na przykład klient może być zobowiązany do usunięcia braków. Braki lub możliwości poprawy zidentyfikowane podczas audytu zostaną omówione z klientem podczas wizyty podsumowującej audyt. W przypadku stwierdzenia nieprawidłowości klient przeprowadzi analizę przyczyn źródłowych i podejmie wszelkie niezbędne działania naprawcze w celu usunięcia braków. Warunkiem uzyskania (a także utrzymania) certyfikatu jest skuteczne usunięcie przez klienta wszystkich braków w terminie wyznaczonym przez audytora, a audytor pozytywnie oceni te działania. Dodatkowym wymogiem może być również wniosek audytora o przeprowadzenie Audytu Rozszerzenia, patrz C1.5. W takim przypadku cena Audytu Dodatkowego wynosi 5000 zł/dzień (bez VAT) plus koszty dojazdu i wszelkie inne koszty związane z Audytem Dodatkowym.

B6.5 Odpowiedzialność URS jest wyłączona za wszelkie działania naprawcze wdrożone przez Klienta zidentyfikowane podczas audytu. Decyzje podjęte przez klienta w celu usunięcia ustaleń są wyłączną odpowiedzialnością klienta.

B7 Naruszenie procesu certyfikacji

B7.1 Za istotne naruszenie Schematu TCC ISCC i naruszenie umowy uważa się, że ma miejsce wtedy, gdy klient odmawia współpracy i tym samym uniemożliwia wykonanie umowy, a stan ten utrzymuje się pomimo wezwań do współpracy i wyznaczenia odpowiedniego terminu (niespełnienie wymagań dotyczących usunięcia niezgodności, zgodność z zaplanowanymi audytami, wizytami specjalnymi); klient próbuje wprowadzić w błąd i podać fałszywe informacje podczas audytu; Wobec klienta wszczęto postępowanie upadłościowe; klient nie spłacił w terminie należności podlegających zwrotowi URS i pomimo wezwania do zapłaty nadal nie wywiązuje się ze swoich zobowiązań. To istotne naruszenie TCC ISCC daje URS prawo do rozwiązania umowy bez wypowiedzenia, ze skutkiem na doręczenie jej klientowi. Po rozwiązaniu umowy certyfikat zostanie cofnięty, a ISCC System GmbH zostanie o tym poinformowana.

B7.2 W przypadku rozwiązania umowy przed upływem okresu jej obowiązywania lub w przypadku rozwiązania umowy przez URS bez zachowania okresu wypowiedzenia z przyczyn określonych powyżej w punkcie B7.1 Schematu TCC ISCC, URS ma prawo żądać od klienta zapłaty kary umownej w wysokości stanowiącej równowartość 33% wynagrodzenia należnego za najwcześniejsze wykonanie umowy określone w umowie do okresu ważności wydanego certyfikatu, nawet jeżeli nie została jeszcze wykonana żadna usługa lub jej część.



B7.3 Klient i URS mogą wypowiedzieć umowę w dowolnym momencie bez podania przyczyny na piśmie. Okres wypowiedzenia wynosi 3 miesiące od otrzymania wypowiedzenia. Klient ma jednak zawsze prawo do złożenia wypowiedzenia zgodnie z niniejszą klauzulą co najmniej 30 dni przed kolejnym zaplanowanym serwisem zgodnie z umową między Klientem a URS.

CZĘŚĆ C – STOSOWANIE CERTYFIKATÓW, ZNAKÓW CERTYFIKACYJNYCH I LOGO URS

C1 W przypadku, gdy Klient otrzyma od URS certyfikat i znak certyfikacyjny/logo URS, Klient uzyskuje również prawo do korzystania z tych przedmiotów zgodnie z poniższymi postanowieniami.

C2 URS pozostaje właścicielem certyfikatu oraz praw do znaku towarowego i praw autorskich do certyfikatu. Przyznając lub przekazując certyfikat, URS nie udziela Klientowi wyłącznego prawa do korzystania z niego w obszarze/zakresie określonym poniżej.

C3 Certyfikat nie może być używany w sposób, który mógłby zaszkodzić reputacji URS lub zostać błędnie zinterpretowany. Klient zobowiązuje się do posługiwania się certyfikatem wyłącznie zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, w szczególności z ustawą o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji. Świadczenie może być wykorzystane w formie, w jakiej zostało wydane i dostarczone. Modyfikacje projektu, koloru lub tekstu są niedozwolone. Klient nie jest uprawniony do korzystania z certyfikatu w części, tzn. certyfikat może być używany tylko w całości.

C4 Klient utrzymuje związek między certyfikatem a przedmiotem certyfikacji i przedstawia certyfikat wyłącznie w sposób, który umożliwia przeciętnym konsumentom postrzeganie go w kontekście etykiety potwierdzającej kontrolę, ocenę lub certyfikację działania, procesu, systemu lub kwalifikacji. Certyfikat może być stosowany wyłącznie w odniesieniu do działalności, procesów, systemów lub kwalifikacji, którym został przyznany, i wyłącznie w celu wykazania, że te działania, procesy, systemy lub kwalifikacje są zgodne z wytycznymi, na podstawie których zostały poddane inspekcji, ocenie lub certyfikacji. Klient nie jest upoważniony do korzystania z certyfikatu w celach promocyjnych i nie może sprawiać wrażenia, że URS ocenił dany produkt. Certyfikat nie może być wykorzystany w przypadku zmian w przedmiocie certyfikacji.

C5 Certyfikat może być używany wyłącznie w okresie ważności podanym na certyfikacie oraz do momentu zaprzestania stosowania lub unieważnienia certyfikatu. Jeśli okres ważności certyfikatu upływa przed ponowną certyfikacją, certyfikat i znak URS nie mogą być używane do czasu przyznania nowego certyfikatu.

C6 W przypadku unieważnienia lub wygaśnięcia certyfikatu, Klient jest zobowiązany do zaprzestania korzystania z certyfikatu w jakiegokolwiek sposób, w szczególności do powstrzymania się od wszelkich działań reklamowych (dokumenty firmowe, strony internetowe, sieci społecznościowe, broszury, katalogi, środki transportu i inne), które odnoszą się do certyfikatu lub usługi świadczonej przez URS pod tym tytułem. Ponadto Klient zobowiązany jest do zwrotu przedmiotów związanych z procesem certyfikacji oraz samego certyfikatu, którego wydania żąda URS. Klient jest zobowiązany do zwrotu oryginałów i wszelkich duplikatów certyfikatów wydanych przez URS na żądanie URS.

C7 URS nie ponosi odpowiedzialności za jakiegokolwiek nieuprawnione użycie certyfikatu.

C8 W przypadku, gdy logo URS pojawi się na certyfikacie, znaku certyfikacyjnym lub dokumencie, Klient jest uprawniony do używania go zgodnie z niniejszym schematem TCC ISCC.

C9 Podczas audytu wstępnego i przyznania certyfikatu Klient zostanie szczegółowo poinformowany o zasadach i możliwościach prawidłowego wykorzystania logo certyfikacji.

C10 Klient certyfikowany zgodnie ze standardem ISCC Scheme jest uprawniony do posługiwania się logo ISCC jednostki ISCC. Klient certyfikowany zgodnie ze standardem ISCC Scheme jest zobowiązany do przestrzegania warunków określonych przez ISCC System GmbH.

CZĘŚĆ D – ZAWIESZENIE, COFNIĘCIE, ROZSZERZENIE LUB OGRANICZENIE ZAKRESU CERTYFIKACJI

D1 Zawieszenie certyfikatu



Zawieszenie certyfikatu może nastąpić z inicjatywy Klienta lub w wyniku wewnętrznych procesów URS. URS zawiesza certyfikat, jeśli:

- certyfikowany system zarządzania Klienta konsekwentnie lub poważnie nie spełnia wymagań certyfikacyjnych, w tym wymagań dotyczących skuteczności systemu zarządzania
- Certyfikowany Klient nie autoryzuje audytów nadzoru lub audytów recertyfikacyjnych z wymaganą częstotliwością.

Zawieszenie certyfikatu trwa do czasu rozwiązania problemów, wypełnienia przez klienta obowiązków, których naruszenie doprowadziło do zawieszenia certyfikatu, jednak nie dłużej niż 3 miesiące po zawieszeniu certyfikacji. W przypadku przywrócenia certyfikatu zostanie zawarta nowa umowa z Klientem.

Klient zostanie poinformowany na piśmie o zawieszeniu certyfikatu.

D2 Rozszerzenia i ograniczenia zakresu certyfikatu

Rozszerzenie lub ograniczenie zakresu certyfikatu odbywa się na wniosek Klienta lub na podstawie ustaleń URS podczas audytu nadzoru/recertyfikacji. Klient jest zobowiązany do poinformowania URS o istotnej zmianie w firmie, która może prowadzić do ograniczenia lub rozszerzenia zakresu certyfikacji.

W przypadku powiadomienia przez Klienta, URS poprosi o zapoznanie się z dokumentacją firmy i podjęcie pisemnej decyzji w sprawie dalszego postępowania - patrz następujące sekcje:

- że są to drobne zmiany w procesach lub dokumentacji przedsiębiorstwa Klienta nie mające wpływu na pola produkcji, ewentualne rozszerzenie/ograniczenie zakresu certyfikacji będzie konsultowane z Klientem w ramach audytu nadzoru/recertyfikacyjnego.

- W przypadku, gdy zmiany są zmianami formalnymi w aspektach prawnych przedsiębiorstwa (zmiana formy prawnej, właścicieli itp.), zmiany są sprawdzane w dokumentacji firmy w ramach audytu nadzoru/recertyfikacyjnego i wydawany jest nowy certyfikat. Termin ważności jest taki sam jak w przypadku oryginalnego certyfikatu.

- W przypadku wprowadzenia istotnych zmian, które mają zasadniczy wpływ na procesy produkcyjne lub procesy systemu zarządzania, konieczna jest specjalna wizyta w celu sprawdzenia, czy zmiany te zostały uwzględnione w dokumentacji procesowej firmy. Jeżeli w trakcie audytu nadzoru/recertyfikacyjnego dojdzie do wykrycia możliwej zmiany w zakresie certyfikacji, kierownik zespołu audytowego niezwłocznie informuje telefonicznie URS o zaistniałej sytuacji, który podejmie decyzję o procedurze zgodnie z wyżej wymienionymi opcjami.

Klient zostanie poinformowany na piśmie o przedłużeniu lub ograniczeniu ważności certyfikatu.

D3 Cofnięcie certyfikatu

D3.1 Unieważnienie certyfikatu następuje automatycznie, jeśli:

- ogłoszono upadłość Klienta
- upłynął podany okres ważności certyfikatu, a Klient nie złożył wniosku o jego przedłużenie (ponowną certyfikację).

D3.2 Unieważnienie certyfikatu może również nastąpić (URS ma prawo do unieważnienia certyfikatu), jeżeli:

- określony termin zawieszenia certyfikatu nie zostanie dotrzymany z przyczyn leżących po stronie klienta, URS podejmuje decyzję o wypowiedzeniu certyfikatu.

- certyfikat jest nadużywany (poprzez wykorzystywanie go do celów innych niż te, dla których został wydany, np. dla innej firmy jeszcze niecertyfikowanej lub dla innej wyodrębnionej organizacyjnie części przedsiębiorstwa jeszcze nieobjętej przedmiotem certyfikacji lub dla innego przedmiotu działalności),



- audyt nadzoru wykaże, że Klient nie spełnia już zasadniczych warunków certyfikacji systemu zarządzania;
- nadzór nie może być prowadzony z przyczyn leżących po stronie Klienta, nawet po upływie okresu na podjęcie działań naprawczych po zawieszeniu certyfikatu;
- zapłata za wykonanie certyfikatu przez jednostkę certyfikującą nie została dokonana w wyznaczonym terminie;
- zaistnieją inne podstawy do odstąpienia od umowy z Klientem lub Klient naruszy, odstąpi od uzgodnionego przedmiotu umowy lub zachowa się niezgodnie z nim.
- W przypadku odstąpienia od umowy, URS jest również uprawniony do wypowiedzenia umowy. Nie ma to wpływu na dalsze roszczenia odszkodowawcze lub inne roszczenia.

W przypadku odstąpienia od umowy, Klient będzie zobowiązany przez URS do zwrotu oryginalnego certyfikatu.

CZĘŚĆ E - REKLAMACJE

E.1 W przypadku, gdy Klient chce złożyć reklamację dotyczącą usługi oferowanej przez URS, może to zrobić, wysyłając wiadomość e-mail na adres complaints@urs.holdings lub skargi@urs.holdings.

E2 Wszystkie skargi zostaną należycie zarejestrowane i zbadane, a wszelkie działania naprawcze uznane za konieczne zostaną przekazane skarżącemu w ciągu 30 dni roboczych od ich otrzymania przez URS.

E3 Klienci mogą również kierować swoje skargi do ISCC EU <https://www.iscc-system.org/>

E4 Klient rejestruje i prowadzi rejestr wszystkich przekazanych mu skarg dotyczących zgodności z wymaganiami certyfikacyjnymi oraz udostępnia tę dokumentację jednostce certyfikującej na żądanie. Klient powinien również podjąć odpowiednie działania na podstawie tych reklamacji i wszelkich stwierdzonych braków w produktach objętych certyfikacją oraz skompletować odpowiednią dokumentację z nimi związaną.

CZĘŚĆ F – ODWOŁANIA OD DECYZJI URS

F1 Klient ma prawo odwołać się od każdej decyzji URS w ciągu 30 dni. Klient powinien wysłać odwołanie e-mailem na adres: appeals@urs.holdings lub odwolania@urs.holdings.

F2 URS udokumentuje decyzję dotyczącą wyniku pełnego i dokładnego dochodzenia i prześle ją Klientowi w ciągu 30 dni roboczych od otrzymania odwołania.

CZĘŚĆ G – POSTANOWIENIA DOTYCZĄCE POUFNOŚCI

G1 Wszystkie przekazane informacje będą traktowane jako ściśle poufne i nie będą ujawniane żadnej stronie poza Jednostką Certyfikującą, Właściwym Organem Krajowym lub ISCC System GmbH bez zgody Klienta.

G2 URS zarządza i przetwarza dane Klienta, w tym dane osobowe, w celu realizacji niniejszej Umowy. Wszelkie obowiązki zachowania poufności i ochrony danych osobowych spoczywają również na pracownikach URS, którzy są zobowiązani do przestrzegania tych obowiązków.

G3 Obowiązek zachowania poufności nie ma zastosowania do informacji, które znajdują się już w posiadaniu strony ujawniającej, są publicznie dostępne, zostały uzyskane niezależnie od stron zaangażowanych w stosunek umowny dotyczący przedmiotu umowy lub zostały uzyskane od osoby trzeciej bez ograniczeń.

G4 Niezależnie od powyższego, informacje, które nie są uważane za poufne, to informacje, które:

- stały się publicznie znane bez umyślnej przyczyny lub winy strony otrzymującej



- znajdowały się zgodnie z prawem w posiadaniu strony otrzymującej przed zawarciem umowy, chyba że informacje były przedmiotem innej wcześniej zawartej umowy o ochronie informacji

- jest wynikiem działalności, w trakcie której strona otrzymująca samodzielnie weszła w jego posiadanie i może udowodnić ten fakt za pomocą swoich zapisów, lub jest informacją poufną osoby trzeciej

- są one ujawniane stronie otrzymującej po podpisaniu niniejszej umowy przez osobę trzecią, która w tym samym czasie nie uzyskała informacji bezpośrednio lub pośrednio od strony, która je posiada

G5 URS zamieści publicznie dostępne informacje o certyfikowanych klientach na swojej stronie internetowej.

G6 Jeżeli jednostka certyfikująca jest zobowiązana przez prawo lub umowę do dostarczenia poufnych informacji dotyczących przedmiotu audytu klienta, klient lub osoba, której dane dotyczą, jest zobowiązana do dostarczenia takich informacji URS na żądanie, jeśli jest to dozwolone przez prawo.

CZĘŚĆ H – OŚWIADCZENIE O BEZSTRONNOŚCI

H1 URS niniejszym oświadcza, że rozumie znaczenie zachowania bezstronności w prowadzeniu działań związanych z certyfikacją systemów zarządzania i aktywnie zarządza wszelkim potencjalnym konfliktem interesów lub zagrożeniem konfliktem interesów.

H2 URS zatwierdził wewnętrzne procedury w celu zapewnienia obiektywności wszystkich działań związanych z certyfikacją systemów zarządzania. Podejmowane są niezbędne środki w celu zachowania bezstronności i niezależności. Są one osadzone w: strategii i polityce firmy, analizie ryzyka, podejmowaniu decyzji certyfikacyjnych, wynikach audytu, ocenie i doborze personelu. Niezależność, bezstronność i wiarygodność pracowników URS, a także zarządzanie konfliktami interesów oraz obiektywizm działań i decyzji jednostki certyfikującej są regularnie weryfikowane.

Decyzje dotyczące URS H3 w procesie certyfikacji zawsze opierają się na obiektywnych dowodach zgodności. Zainteresowane strony mają możliwość złożenia skargi lub poruszenia kwestii bezstronności, kontaktując się z info@urs.holdings

CZĘŚĆ I - GWARANCJE

I1 W przypadku wystąpienia usterki Klient ma prawo do naprawy lub ponownego wykonania wadliwej usługi URS. Klient zobowiązany jest do pisemnego powiadomienia URS o wadzie serwisowej. URS uzgodni z Klientem termin usunięcia wady.

I2 URS ponosi odpowiedzialność za szkody wynikające z utraty życia lub uszczerbku na zdrowiu oraz za inne szkody wynikające z umyślnego naruszenia obowiązków lub zaniedbania pracowników lub pracowników, którym URS powierzył wykonanie danego obowiązku.

I3 URS posiada ubezpieczenie od odpowiedzialności cywilnej w zakresie przedmiotu niniejszej umowy w wysokości 1 mln zł na każde pojedyncze roszczenie. Ubezpieczenie od odpowiedzialności cywilnej obejmuje również nieumyślne rażące naruszenie zobowiązań umownych. Rażące naruszenie zobowiązania umownego oznacza zobowiązanie, którego naruszenie może zagrozić osiągnięciu celu umowy i którego wypełnienia strona umowy stale oczekuje. Na potrzeby niniejszej umowy strony ograniczają przewidywalną i typową dla tej umowy szkodę do maksymalnej kwoty 1 mln zł za każdą pojedynczą szkodę. Odpowiedzialność URS przekraczająca tę kwotę jest wykluczona.