

## Warunki techniczne świadczenia usług certyfikacyjnych

### 1. POSTANOWIENIA OGÓLNE

- 1.1 W celu uzyskania oraz utrzymania certyfikacji klienti Bureau Veritas Certification (zwanego dalej BVC) są zobowiązani do ustanowienia i utrzymywania swoich systemów zarządzania zgodnie z obowiązującymi specyfikacjami, umożliwiając BVC bezwarunkową możliwość przeprowadzenia audytu lub innej weryfikacji tych systemów zarządzania w odniesieniu do mających zastosowanie specyfikacji.
- 1.2 Certyfikacja przyznana przez BVC obejmuje, w zależności od przypadku, tylko te usługi lub wyroby wytwarzane i/lub dostarczane w ramach zakresu systemu zarządzania Klienta certyfikowanego przez BVC. W przypadku niektórych systemów certyfikacji wymagane jest rozszerzenie treści niniejszego dokumentu. Jest to przewidziane oddzielnie dla danego programu certyfikacji. Klienci ponoszą wyłączną odpowiedzialność za wszelkie wady swoich usług i wyrobów oraz zobowiązują się bronić, chronić i zabezpieczać BVC przed wszelkimi konsekwencjami wynikającymi z wad swoich usług i wyrobów, jak również przed wszelkimi roszczeniami i odpowiedzialnością z nimi związanymi.
- 1.3 Przyznana certyfikacja nie zwalnia Klienta z jego zobowiązań prawnych w odniesieniu do usług lub wyrobów ani żadnych innych wymogów w zakresie jego systemów zarządzania.
- 1.4 BVC jest upoważnione do archiwizacji informacji dotyczącej Klientów, zgodnie z zasadami udzielonej akredytacji.

### 2. USŁUGI

#### 2.1 DEFINICJE

- 2.1.1 Terminy pisane wielką literą, które nie zostały inaczej zdefiniowane w niniejszym dokumencie, mają znaczenie nadane takim terminom przez słownictwo zastosowane w dokumencie "Ocena zgodności" określone w normach ISO/IEC 17000 uzupełnionych obowiązkowymi dokumentami IAF lub EA, jeśli takie istnieją.

#### 2.2 WNIOSKI O CERTYFIKACJĘ

- 2.2.1 Dla celów wszelkich akredytowanych Usług świadczonych na podstawie niniejszej Umowy, podmiotem akredytowanym i w tym kontekście Stroną umowy jest:
- (a) Bureau Veritas Certification Holdings SAS UK Branch, dla usług objętych akredytacją UKAS.
- (b) Bureau Veritas Certification Holdings SAS dla usług objętych akredytacją ANAB, SAAS lub uznaniem UNIFE.
- (c) Lokalny podmiot prawny Bureau Veritas dla usług objętych akredytacją danego kraju.
- 2.2.2 Klient zostanie poproszony o dostarczenie szczegółowych informacji na temat wielkości i zakresu swojej działalności, która będzie przedmiotem Usług certyfikacyjnych.
- 2.2.3 Po otrzymaniu niezbędnych informacji od Klienta (wniosku), BVC i dokona jego przeglądu.
- 2.2.4 W przypadku systemów zarządzania jakością, środowiskowego oraz bezpieczeństwem i higieną pracy BVC określi czas trwania audytu w oparciu o informacje przekazane przez klienta oraz wymagania obowiązkowego dokumentu IAF MD5. Uzasadnienie kalkulacji może być udostępnione klientowi na życzenie.
- 2.2.5 W przypadku składania Oferty obejmującej wiele lokalizacji będzie ona oparta na informacjach dostarczonych przez Klienta oraz na aktualnych wymaganiach akredytacyjnych dotyczących certyfikacji organizacji wielooddziałowych, zgodnie z obowiązującym wydaniem tych wymagań, w odniesieniu do każdego programu certyfikacji. W przypadku, gdy jakiegokolwiek późniejsze informacje z audytu dostarczone przez Klienta okażą się niedokładne, BVC zastrzega sobie prawo do zmiany i odpowiedniego skorygowania swojej oferty i/lub Umowy w celu zapewnienia zgodności z powyższymi zasadami.

#### 2.3 PROCES POCZĄTKOWEJ CERTYFIKACJI

- Szczegóły dotyczące Usług, które mają być świadczone, muszą zostać uzgodnione między Klientem a BVC przed rozpoczęciem przez BVC świadczenia takich Usług.

### 2.3.1 SESJA ZAAWANSOWANEGO PLANOWANIA

- (a) Sesja zaawansowanego planowania jest wymagana z klientem przed ostatecznym ustaleniem czasu audytu w przypadku rozszerzonego podejścia audytowego i ma zastosowanie tylko wtedy, gdy system zarządzania klienta jest w pełni zintegrowany i certyfikacja jest zgodna z dwoma lub więcej zestawami kryteriów/standardów audytu.
- (b) Sesja planowania zostanie przeprowadzona przez BVC przed pierwszym etapem lub w jego trakcie, a następnie, gdy nastąpią poważne zmiany w organizacji lub zintegrowanym systemie zarządzania organizacji. Do sesji zaawansowanego planowania mogą zostać wykorzystane Technologie informacyjno-komunikacyjne (ICT)
- (c) Lider zespołu audytorskiego BVC dokona ostatecznego ustalenia czasu trwania audytu podczas sesji planowania oraz ustalenia skutecznej struktury planu audytu zgodnie ze zidentyfikowanymi procesami, Zintegrowanym Systemem Zarządzania i strukturą organizacyjną Klienta.

### 2.3.2 ETAP 1 AUDYTU

- (a) BVC przeprowadzi etap 1 audytu (audyt gotowości) w celu określenia stopnia przygotowania Organizacji do Etapu 2 audytu (m.in. zrozumienie wymagań, zebranie informacji na temat zakresu systemu zarządzania, procesów i lokalizacji Klienta, przegląd alokacji zasobów dla Etapu 2, planowanie Etapu 2 Audytu, ocena systemu audytów wewnętrznych).

### 2.3.3 ETAP 2 AUDYTU

- (a) Przed rozpoczęciem audytu BVC przedstawi plan audytu.
- (b) Zespół audytorski BVC spotka się z kierownictwem Klienta w celu omówienia szczegółów procesu audytu oraz rozważenia możliwych problemów związanych z przeprowadzeniem audytu. Zespół audytorski BVC omówi wszelkie niezgodności, obserwacje i możliwości doskonalenia, jeśli zostaną one zidentyfikowane podczas audytu.
- (c) Zespół audytorski BVC przygotuje i przedstawi kierownictwu Klienta Raport z audytu, który będzie zawierał wnioski z audytu i zakres certyfikacji oraz będzie dążył do uzgodnienia, w razie potrzeby, charakteru wszelkich działań korygujących, które należy podjąć.

### 2.3.4 ZMIANY W AUDYTACH NA ETAPIE 1 I 2

- (a) Jeżeli w wyniku realizacji Etapu 1 Audytu BVC stwierdzi, że ustalenia dla Etapu 2 (np. zmiana zakresu, czasu audytu, audytorów, lokalizacji) winny być skorygowane, Umowa może podlegać zmianom.
- (b) Jeżeli na podstawie informacji zebranych na Etapie 1 Audytu BVC uzna, że wymagane informacje nie zostały przekazane i/lub nie były kompletne, może to skutkować dużą niezgodnością na Etapie 2 Audytu w odniesieniu do skutecznego wdrożenia systemu zarządzania.
- (c) W przypadku, gdy Etap 1 i 2 Audytu są planowane jeden po drugim, BVC ma prawo do przesunięcia Etapu 2 Audytu na koszt Klienta, jeśli wyniki Etapu 1 Audytu nie są satysfakcjonujące do przeprowadzenia Etapu 2 Audytu.

### 2.3.5 NIEZGODNOŚĆ

- (a) W przypadku dużych niezgodności BVC przeprowadza tzw. "specjalną wizytę kontrolną", której koszt jest naliczany według aktualnych stawek BVC.
- (b) Wszelkie opłaty za weryfikację proponowanych przez Klienta działań mających na celu usunięcie niezgodności mogą być naliczane na zasadach określonych w umowie.

### 2.3.6 WYDANIE RAPORTÓW I CERTYFIKATU

- (a) BVC wyda Klientowi Raport i Certyfikat, gdy wszystkie działania korygujące uzgodnione pomiędzy Klientem a zespołem audytorskim BVC zostaną zaakceptowane przez BVC.
- (b) BVC nie podejmie pozytywnej decyzji certyfikacyjnej, dopóki niezbędne wymagania certyfikacyjne nie zostaną w pełni spełnione.

Z komentarzem [JW1]: Jeśli strona: to jest

## Warunki techniczne świadczenia usług certyfikacyjnych

- (c) Certyfikat będzie zawierał szczegółowy opis specyfikacji, z wymogami których zgodność Klienta została potwierdzona w czasie audytu oraz zakres systemu zarządzania.
- 2.4 UTRZYMANIE CERTYFIKACJI**
- 2.4.1 NADZÓR**
- (a) BVC prowadzi program audytów nadzoru w celu potwierdzenia, czy certyfikacja klienta może być utrzymana. Program ma charakter ciągły i jest uzgodniony z Klientem w Umowie.
- (b) Po uzgodnieniu terminów przez BVC, Klient powinien dokonać wszelkich niezbędnych ustaleń w celu utrzymania uzgodnionych terminów. Audyty w nadzorze przeprowadza się raz w roku kalendarzowym, a data pierwszego audytu nadzoru po początkowej certyfikacji nie może przekroczyć dwunastu (12) miesięcy od daty wydania decyzji o certyfikacji.
- 2.4.2 PONOWNA CERTYFIKACJA**
- Co trzy (3) lata BVC będzie dokonywać przeglądu certyfikacji Klienta i, pod warunkiem uzyskania zadowalających wyników audytów nadzoru i/lub audytu ponownej certyfikacji (w tym skutecznego wdrożenia koniecznych działań korygujących, które zostały uzgodnione między Klientem a zespołem audytorskim BVC), BVC podejmie decyzję o ponownej certyfikacji Klienta i wyda Certyfikat. Co ważne, w celu zachowania ciągłości certyfikacji, działania te muszą zostać zakończone przed upływem ważności obecnego Certyfikatu. Po zakończeniu działań certyfikacja zostanie ponownie potwierdzona.
- 2.5 ZMIANY W CERTYFIKACJI**
- Klient jest zobowiązany do niezwłocznego poinformowania BVC o wszelkich istotnych zmianach w zakresie swoich wyrobów lub usług, które mogą mieć wpływ na certyfikowany system (systemy) zarządzania lub o innych okolicznościach, które mogą mieć wpływ na ważność jego certyfikacji. Zmiana siedziby, dodatkowe lokalizacje, zmiany procesów, zmiana własności, zmiana zakresu, zmiana liczby pracowników itp. są uważane za zmiany, które mogą wpłynąć na ważność certyfikacji. BVC podejmie wówczas odpowiednie działania, takie jak przeprowadzenie specjalnego audytu, nie zapowiedzianej wizyty i/lub zmianę certyfikacji według aktualnych stawek. Możliwa jest także realizacja niezapowiedzianych wizyt w celu rozpatrzenia skarg dotyczących Klienta.
- 2.6 ZNAK CERTYFIKACJI BVC I ZNAK AKREDYTACJI**
- 2.6.1** Klient będzie wykorzystywał znaki certyfikacji BVC zgodnie z instrukcją użytkownika dostarczoną przez BVC oraz wymogami dotyczącymi własności intelektualnej. Klient nie jest uprawniony do wykorzystywania znaków/logo akredytacji.
- 2.6.2** Używanie znaku certyfikacyjnego jest regulowane przez BVC poprzez udokumentowane zasady wyjaśniające sposób ekspozycji oraz stosowania znaku certyfikacji i związanych z nim logotypów, które to zasady są dostępne na stronie internetowej BVC oraz na żądanie. BVC będzie weryfikowało stosowanie znaku certyfikacji i/lub związanego z nim logotypu przez Klienta podczas kolejnych audytów nadzoru.
- 2.6.3** Ani znak certyfikacji, ani towarzyszący mu tekst nie może wzbudzać żadnych wątpliwości w stosunku do tego, co jest certyfikowane. Znak certyfikacji BVC nie może być umieszczany na wyrobie lub opakowaniu wyrobu przeznaczonym dla konsumenta końcowego ani w żaden inny sposób, który mógłby być interpretowany jako oznaczający zgodność wyrobu.
- 2.7 DOSTĘP DLA JEDNOSTKI AKREDYTUJĄCEJ**
- Klient umożliwi jednostce akredytującej BVC lub jej przedstawicielowi dostęp do dowolnej części audytu lub procesu nadzoru w celu obserwacji zespołu audytorskiego BVC podczas przeprowadzania audytu systemu zarządzania w celu oceny zgodności z wymogami obowiązujących norm. Klient nie będzie miał prawa odmówić akceptacji takiej prośby ze strony jednostki akredytującej, jej przedstawicieli lub BVC. Odmowa przyjęcia obserwatora Jednostki Akredytującej musi być uzasadniona i zaakceptowana przez BVC oraz jednostkę akredytującą i może skutkować cofnięciem akredytowanej certyfikacji, jeżeli przyczyny nie zostaną zaakceptowane.
- 2.8 ZAWIESZENIE, OGRANICZENIE, COFNIECIE, UNIEWAŻNIENIE LUB PRZYWRÓCENIE CERTYFIKACJI**
- 2.8.1** BVC zastrzega sobie prawo do zawieszenia, cofnięcia, ograniczenia, przedłużenia lub unieważnienia certyfikacji w dowolnym momencie i w zależności od informacji, którymi dysponuje BVC, powiadamia Klienta na piśmie z trzymiesięcznym (3) wyprzedzeniem lub krótszym, w zależności od okoliczności. Jeśli takie działania zostaną uznane przez BVC za konieczne, Klient zostanie o tym poinformowany i otrzyma możliwość podjęcia działań korygujących przed wydaniem ostatecznej decyzji o dalszych krokach, jakie BVC powinno podjąć po upływie takiego terminu powiadomienia.
- 2.8.2** Niezapowiedziane wizyty mogą być również przeprowadzane w celu monitorowania Klientów, których certyfikacja została zawieszona.
- 2.8.3** Zawieszenie zostanie zniesione, a certyfikacja zostanie przywrócona po zadowalającym usunięciu przyczyny zawieszenia i weryfikacji przez BVC zgodności systemu zarządzania Klienta.
- 2.8.4** BVC zastrzega sobie prawo do opublikowania informacji o podjęciu takich działań.
- 3. CERTYFIKAT I RAPORTY**
- 3.1** Klient nie może bez uprzedniej pisemnej zgody BVC powielać Certyfikatu ani Raportów ani sporządzać ich kopii. Ani Klient, ani żadna osoba trzecia nie jest uprawniona do powoływania się na jakąkolwiek reprodukcję lub kopię Certyfikatu Systemu Jakości lub raportów bez uprzedniej pisemnej zgody BVC.
- 3.2** Certyfikat lub Raporty są wydawane przez BVC, są przeznaczone do wyłącznego użytku Klienta i nie mogą być publikowane, wykorzystywane do celów reklamowych, dystrybuowane, kopiowane lub powielane w celu dystrybucji jakiegokolwiek innej osobie lub podmiotowi lub w inny sposób publicznie ujawniane niezgodnie z instrukcją BVC lub bez uprzedniej pisemnej zgody BVC.
- 3.3** Certyfikat lub Raporty są wydawane wyłącznie w odniesieniu do wniosku, informacji i dokumentów przekazanych do BVC przez Klienta przed wykonaniem Usług. BVC nie ponosi odpowiedzialności za błędy, pominięcia lub nieścisłości w Certyfikacie lub w Raportach w zakresie, w jakim Klient podał BVC błędne lub niepełne informacje.
- 3.4** Certyfikat lub Raporty będą odzwierciedlały ustalenia BVC w momencie wykonywania Usług oraz w odniesieniu do Informacji Klienta udostępnionych BVC przed lub w trakcie wykonywania Usług. BVC nie ma obowiązku aktualizowania Certyfikatu ani Raportów po ich wydaniu, o ile Umowa nie stanowi inaczej lub Strony nie uzgodniły tego na piśmie.
- 3.5** Klient (nie BVC, ani jego podmioty stowarzyszone lub ich przedstawiciele) ponosi jedyną i wyłączną odpowiedzialność za dokonanie własnego, niezależnego osądu w odniesieniu do Certyfikatu lub Raportów, informacji dostarczonych przez BVC oraz za wszelkie decyzje lub działania podjęte przez Klienta lub jakąkolwiek stronę trzecią na podstawie Certyfikatu lub Raportów dostarczonych przez BVC. Ani BVC, ani żaden z jego podmiotów stowarzyszonych, ani też ich agenci, kadra kierownicza, pracownicy, przedstawiciele lub cesjonariusze nie gwarantują jakości, wyniku, skuteczności lub stosowności jakiegokolwiek decyzji lub działania podjętego przez Klienta na podstawie Certyfikatu lub Raportów dostarczonych przez BVC.
- 3.6** BVC nie jest zobowiązane do powoływania się na fakty lub okoliczności, które wykraczają poza zakres Usług, ani do przekazywania informacji na ich temat, a także nie ponosi żadnej odpowiedzialności za nieinformowanie się na takie fakty lub okoliczności ani za nieinformowanie o nich.
- 4. ODWOŁANIA I SKARGI**
- 4.1** Jeżeli klient chce odwołać się od decyzji BVC lub zakwestionować ją, powinien to zrobić zgodnie z procedurą

### Warunki techniczne świadczenia usług certyfikacyjnych

odwoławczą BVC, dostępną na stronie internetowej BVC lub na żądanie.

4.2 W przypadku skargi dotyczącej BVC, skargę taką należy w pierwszej kolejności złożyć w lokalnym biurze BVC. Jeśli

Klient nie chce złożyć skargi bezpośrednio do lokalnego biura BVC, skargę należy przesłać na piśmie do odpowiedniej Jednostki Akredytowanej lub stosownej Jednostki Akredytującej lub bądź Właściciela Standardu/Specyfikacji.