

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG CERTYFIKACJI I REJESTRACJI SYSTEMÓW BRCGS

Niniejszy Regulamin stanowi integralne z Umową świadczenia usług certyfikacji, źródło praw i obowiązków Klientów ubiegających się o certyfikację i rejestrację systemów BRCGS, jak też źródło praw i obowiązków podmiotów oraz organizacji auditowanych i certyfikowanych przez Alcumus ISOQAR LTD (zwany dalej: Alcumus ISOQAR), agentów i pełnomocników Alcumus ISOQAR, w tym ISOQAR CEE Sp. z o.o. (zwany dalej: ISOQAR).

Postanowienia Regulaminu są dla Stron (ISOQAR i Klienta) obowiązujące, z datą przyjęcia i rejestracji przez ISOQAR Wniosku o Certyfikację i Rejestrację.

1. WPROWADZENIE

1. Regulamin został opracowany zgodnie z wymaganiami, nałożonymi na ISOQAR przez jednostki akredytujące, w tym UKAS. ISOQAR jest zobowiązany do przestrzegania wymagań określonych szczegółowo w normach: ISO 17021, ISO 17065 oraz innych powiązanych z nimi, dokumentach i normach.
2. Za przeprowadzenie certyfikacji i rejestracji, na terenie Polski i w innych krajach Centralnej i Wschodniej Europy, z pełnomocnictwa Alcumus ISOQAR Ltd, odpowiedzialny jest działający w imieniu i na rzecz Alcumus ISOQAR LTD - ISOQAR CEE Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie.
3. Właścicielem wydawanych przez ISOQAR certyfikatów jest Alcumus ISOQAR Ltd. z siedzibą w Cobra Court, 1 Blackmore Road, Stretford, Manchester, M32 0QY, Wielka Brytania, który posiada akredytację UKAS, APMG, BRCGS, IFS, FSSC 22000. Alcumus ISOQAR, działający za pośrednictwem ISOQAR, jest uprawniony do wydawania powołanych certyfikatów podmiotom, które są ich posiadaniem zainteresowane.

4. ISOQAR posiada kompetencje i uprawnienia do wykonywania auditów oraz korzysta z akredytacji i procedur udostępnionych mu przez Alcumus ISOQAR.
5. Szczegółowe informacje o wszelkich posiadanych zakresach akredytacji będą udostępniane przez ISOQAR na życzenie Klienta. Ponadto informacje są udostępnione na stronie internetowej Alcumus ISOQAR i ISOQAR (www.ISOQAR.pl)
6. ISOQAR oświadcza, że w odpowiedzi na potrzeby Klienta, może wykonać także nieakredytowaną certyfikację i rejestrację.

Słownik pojęć:

audit – oznacza przeprowadzane przez uprawnionego przedstawiciela ISOQAR, badanie połączone z weryfikacją i oceną, istniejącego w poddanej badaniu organizacji, systemu (procesu, projektu lub produktu). Przedmiotem oceny dokonywanej podczas auditu jest stopień, poziom zgodności funkcjonowania systemu z określoną normą i przepisami wewnętrznymi organizacji, przedstawionymi przez Klienta. Audit może obejmować rozmowy z kierownictwem, z osobami zaangażowanymi w procesy, będące przedmiotem badania, a miejsce jego wykonania zależy od indywidualnych potrzeb i możliwości badanej organizacji;

audit pierwszy (początkowy) – jest pierwszym auditem w firmie zgodnym z BRCGS. Podczas auditu auditor ocenia wszystkie wymagania normy BRCGS.

audit wstępny – tzw. audit luk wykonywany jest w celu ujawnienia i wskazania systemów, procesów i dokumentacji, które mogą wymagać poprawy celem osiągnięcia zgodności z adekwatną normą. Dotyczy IFS: Auditor wykonujący audit wstępny nie może przeprowadzać auditu pierwszego (początkowego);



ISOQAR CEE sp. z o.o.
ul. Wąwozowa 11, 02-796 Warszawa, Poland
tel.: +48 22 6497664,
e-mail: isoqar@isoqar.pl, www.isoqar.pl



audit ponowny (follow up) – wymagany jest w sytuacji, gdy wyniki auditu (pierwszego lub odnawiającego) były niewystarczające do wydania certyfikatu. Podczas auditu ponownego auditor koncentruje się na sprawdzeniu wdrożenia działań korygujących związanych z usunięciem niezgodności lub odstępstw stwierdzonych na poprzednim audicie;

audit ponownej certyfikacji – (inaczej zwany odnawiającym) wykonywany jest przed upływem ważności bieżącej certyfikacji, celem tego auditu jest potwierdzenie ciągłej skuteczności i zgodności auditowanego systemu z adekwatną normą;

audit specjalny – audit dodatkowy, poza ustalonym w programie certyfikacji, np. audit z krótkim terminem powiadamiania, audit następujący po wycofaniu produktu;

auditor – oznacza osobę, będącą pracownikiem, współpracownikiem, podwykonawcą Alcumus ISOQAR lub ISOQAR, posiadającą kompetencje niezbędne do prowadzenia auditu wg normy czy norm, będących przedmiotem auditu;

CAR – Client Application Review - dokument wewnętrzny ISOQAR umożliwiający przegląd danych Klienta, wyznaczenie audytora, określenie czasu trwania auditu oraz podjęcie innych czynności przygotowawczych niezbędnych do wykonania auditu;

certyfikacja – jest potwierdzeniem, że na podstawie wykonanego auditu, ustalono, iż system zarządzania Klienta jest zgodny z wymaganiami, zawartymi w danej normie czy programie (spełnia wymagania danej normy). Certyfikacja systemu zarządzania nie stanowi oświadczenia ze strony Alcumus ISOQAR czy ISOQAR, sugerującego, że wyrób czy usługa spełnia określone wymagania;

derejestracja – pozbawienie Klienta lub oddziału (Klienta) prawa użytkowania certyfikacji i rejestracji oraz w konsekwencji: prawa

posługiwania się certyfikatem. Derejestracja może być wykonana na wniosek Klienta lub ISOQAR;

kwestionariusz – dokument wewnętrzny ISOQAR, który pracownik ISOQAR wypełnia podczas rozmów z Klientem przed wysłaniem oferty na certyfikację oraz użytkowanie certyfikacji. W kwestionariuszu znajdują się m.in. dane teleadresowe Klienta, zakres certyfikacji, normy podlegające auditowi, itd. stosownie do definicji przyjętej w normie 17021 oraz 17065;

niezgodności – niespełnienie wymagania przewidzianego normą;

niezgodność mała (BRCS) – nieprzestrzeganie zgodności z punktem Standardu, ale na podstawie obiektywnych dowodów, zgodność produktu z wymaganiami nie budzi wątpliwości.

niezgodność duża (BRCS) – poważne nieprzestrzeganie zgodności z wymaganiami zawartymi w „celu wymagania”, w punkcie Standardu lub sytuacja, która na podstawie dostępnych, obiektywnych dowodów, mogłaby wzbudzać znaczącą wątpliwość odnośnie zgodności produktu z wymaganiami.

niezgodność krytyczna (BRCS) – krytyczne nieprzestrzeganie wymagań dotyczących bezpieczeństwa żywności lub wymagań prawnych.

rejestracja – proces, w ramach, którego Klient uzyskuje certyfikację, potwierdzającą na moment zakończenia auditu spełnianie przez niego wymogów określonej normy. Rejestracja oznacza: po stronie Klienta ponoszenie odpowiedzialności za utrzymywanie określonych norm standardów, zaś po stronie jednostki certyfikującej, prawo do systematycznej kontroli systemu Klienta i pobierania wynagrodzenia za certyfikację i rejestrację oraz za okres utrzymania certyfikacji (użytkowania certyfikatu);



ISOQAR CEE sp. z o.o.
ul. Wąwozowa 11, 02-796 Warszawa, Poland
tel.: +48 22 6497664,
e-mail: isoqar@isoqar.pl, www.isoqar.pl



REGISTERED CERTIFICATION BODY



transfer certyfikatu – uznanie przez ISOQAR, istniejących i ważnych certyfikacji systemów zarządzania, przyznanych Klientowi, przez inną akredytowaną jednostkę certyfikującą, w celu wydania certyfikatu

ISOQAR;

użytkowanie certyfikatu – prawo Klienta do bieżącego ujawniania i publikowania informacji oraz składania przez Klienta oświadczeń woli, potwierdzających posiadanie aktualnego certyfikatu zgodności z określoną normą. Użytkowanie certyfikatu jest odpłatne;

usługi auditowania – oznaczają działania, prowadzone w siedzibie Klienta i w miejscach prowadzenia przez niego działalności gospodarczej, wytwórczej itp., wybranych przez ISOQAR, w celu weryfikacji skuteczności wdrożenia powołanych norm i zakresu ich stosowania. Usługi auditowania obejmują wszelkie niezbędne czynności, w tym czynności wykonywane przez personel niebędący auditorami, jakie są wymagane w celu uzyskania lub utrzymania certyfikacji i rejestracji Klienta;

wniosek o certyfikację i rejestrację - dokument, w którym Klient wyraża wolę nawiązania współpracy w zakresie certyfikacji i rejestracji oraz użytkowania certyfikatu. Złożenie wniosku przez reprezentanta Klienta, w odpowiedzi na otrzymaną przez Klienta Ofertę ISOQAR - oznacza zawarcie przez ISOQAR i Klienta Umowy o świadczenie usług certyfikacji i rejestracji na warunkach umieszczonych w Ofercie i Regulaminie. Umowa wchodzi w życie z elektronicznym doręczeniem do ISOQAR poprawnie wypełnionego Wniosku, o ile informacje zawarte w Kwestionariuszu i CAR będą tożsame z przyjętymi w Ofercie.

zakres akredytowany – obszar działań, w których Alcumus ISOQAR, w tym ISOQAR otrzymał autoryzację z UKAS, APMG, BRCGS, IFS, FSSC 22000 (lub innej krajowej Jednostki Akredytującej),

potwierdzającą prawo do wydawania certyfikatów, na których widnieje znak stosownej akredytacji.

zakres rejestracji - oznacza określony obszar działań Klienta, podlegający auditowi przez przedstawicieli ISOQAR oraz Alcumus ISOQAR w celu uzyskania potwierdzenia zgodności funkcjonowania tego obszaru z określoną normą lub normami, w następstwie, czego, Klient nabędzie prawo do odpłatnego użytkowania odpowiedniego certyfikatu;

zespół auditorów – oznacza grupę auditorów, którzy będą prowadzić audit wspólnie, współpracując w realizacji zaplanowanego działania.

Członkami zespołu auditorów mogą być osoby, niebędące auditorami, lecz niezbędne podczas wykonywanego auditu ze względu na posiadaną specjalistyczną wiedzę techniczną (ekspert techniczny) czy lingwistyczną;

2. ZAKRES USŁUG ŚWIADCZONYCH PRZEZ ISOQAR W RAMACH CERTYFIKACJI I REJESTRACJI ORAZ UŻYTKOWANIA CERTYFIKACJI

1. ISOQAR, posiada uprawnienia do wykonywania usług auditu: certyfikacji i rejestracji (audit certyfikujący, pierwszy), transferu certyfikacji, recertyfikacji i rejestracji (audit ponownej certyfikacji) oraz auditów specjalnych w obszarze certyfikacji systemów zarządzania i produktów Klienta.
2. ISOQAR, jest zobowiązany do systematycznego monitoringu systemów, certyfikowanych w ramach swoich kompetencji. W tym celu, po każdorazowym zakończeniu auditu wykonywanego u Klienta, przeprowadzający go auditor wskazuje w raporcie plan i datę następnego auditu ponownej certyfikacji lub dodatkowego, potwierdzającego uprawnione użytkowanie certyfikacji i rejestracji przez Klienta.



ISOQAR CEE sp. z o.o.
ul. Wąwozowa 11, 02-796 Warszawa, Poland
tel.: +48 22 6497664,
e-mail: isoqar@isoqar.pl, www.isoqar.pl



3. Klient ma obowiązek zapewnienia przedstawicielom ISOQAR dostępu do systemu i pracowników Klienta, w tych miejscach, gdzie członkowie personelu są zaangażowani w procesy objęte zakresem certyfikacji i rejestracji.

3. BEZSTRONNOŚĆ, OBOWIĄZEK ZACHOWANIA POUFNOŚCI, UDZIELANIE INFORMACJI O JEDNOSTKACH CERTYFIKOWANYCH

1. ISOQAR zobowiązuje się zapewnić odpowiedni oraz technicznie kompetentny personel do wszystkich auditów, korzystając z własnych pracowników lub kompetentnych podwykonawców.

Wszyscy członkowie ISOQAR oraz Alcumus ISOQAR (pracownicy, przedstawiciele i podwykonawcy) zobowiązani są do podpisania umów o zachowaniu poufności i bezstronności oraz deklarowania wszelkich konfliktów interesów przed auditem, bezpośrednio po powzięciu wiedzy, że stwierdzono zagrożenie dla bezstronności auditu.

2. Klient zostanie powiadomiony z wyprzedzeniem o terminie auditu, imieniu i nazwisku auditora czy auditorów, którzy będą w nim uczestniczyć. Klientowi przysługuje prawo wniesienia zastrzeżeń do powołania konkretnego auditora. Wszelkie zastrzeżenia należy przekazywać w formie pisemnej, z określeniem powodów sprzeciwu, niezwłocznie po powiadomieniu.
3. Pracownicy Klienta oraz jego konsultanci czy doradcy, również zobowiązani są zadeklarować wszelkie ewentualne powiązania czy relacje (handlowe lub osobiste), istniejące pomiędzy nimi a personelem ISOQAR, zaangażowanym w działania dotyczące auditu lub certyfikacji, które mogą poddać w wątpliwość bezstronność czy niezależność auditu lub procesu certyfikacji.
4. Raporty, sporządzane w ramach procesu auditu, wraz ze wszelkimi danymi i dokumentami, pozostają poufne,

dostępne jedynie dla ISOQAR, Alcumus ISOQAR i Klienta a także dla jednostki akredytującej oraz właściciela standardu BRCGS, chyba, że ich udostępnienie stanie się wymagane w ramach dochodzenia, prowadzonego przez organ do tego uprawniony. Niezależnie, ISOQAR zastrzega sobie prawo powiadomienia odpowiednich organów w przypadku stwierdzenia podczas auditu, naruszenia przepisów prawa.

5. ISOQAR nie będzie ujawniać informacji poufnych osobom trzecim bez uzyskania pisemnej zgody Klienta czy osoby, której one dotyczą. W sytuacji, gdy ISOQAR będzie zobowiązany ustawowo do ujawnienia informacji poufnych podmiotowi trzeciemu, Klient lub osoba, której informacje dotyczą, powinien, o ile nie istnieje przeciwny wymóg ustawowy lub zastrzeżenie uprawnionego organu, zostać powiadomiony o przekazaniu informacji. ISOQAR zobowiązuje się przestrzegać wszystkich wymagań Ustawy o ochronie danych osobowych z dnia 29 sierpnia 1997 r. (z późniejszymi zmianami).
6. Alcumus ISOQAR udostępni publicznie, za pośrednictwem strony internetowej, możliwość sprawdzenia, czy certyfikat, wydany przez Alcumus ISOQAR, jest aktualny i obowiązujący. Publiczny dostęp do tych informacji będzie możliwy od momentu wydania certyfikatu i nadania numeru rejestracji (zwanego również numerem certyfikatu). Dane na stronie internetowej będą zawierały nazwę organizacji, dokument normatywny (normę akredytowaną wraz z wszelkimi innymi szczegółowymi wymogami), zakres i położenie geograficzne (np. miasto i kraj) dla każdego certyfikowanego klienta (lub położenie geograficzne siedziby głównej i dowolne lokalizacje w ramach zakresu certyfikacji wielooddziałowej).

4. SPOSÓB ZAWARCIA UMOWY - WNIOSEK O CERTYFIKACJĘ I REJESTRACJĘ ORAZ ZATWIERDZENIE DOKUMENTACJI PRZEDAUDITOWEJ



ISOQAR CEE sp. z o.o.
ul. Wąwozowa 11, 02-796 Warszawa, Poland
tel.: +48 22 6497664,
e-mail: isoqar@isoqar.pl, www.isoqar.pl



1. W celu sporządzenia Oferty w rozumieniu art. 66 kodeksu cywilnego, przedstawiciel ISOQAR, Klient lub obie Strony współpracując ze sobą, uzupełniają Kwestionariusz. Na tym etapie zostanie ustalony zakres certyfikacji (produkty / grupy produktów) i ewentualne wyłączenia.
2. W oparciu o Kwestionariusz, przedstawiciel ISOQAR dokonuje przeglądu informacji w nim zawartych, sporządzając dokument wewnętrzny o nazwie CAR (Client Application Review).
3. Na podstawie danych Klienta zawartych w Kwestionariuszu oraz w CAR, przedstawiciel ISOQAR sporządza i przekazuje Klientowi Ofertę.
4. W przypadku zaakceptowania przez Klienta Oferty, Klient przystępuje do Umowy, przez wypełnienie Wniosku o Certyfikację i Rejestrację (dalej: Wniosek), podpisanie go zgodnie z reprezentacją oraz przekazanie do ISOQAR drogą elektroniczną (e-mail) lub faxem. Przygotowany i podpisany przez Klienta Wniosek, stanowi oświadczenie o przyjęciu Oferty, w rozumieniu art. 70 § 1 kodeksu cywilnego. Przyjęcie Oferty, oznacza zawarcie pomiędzy Klientem a ISOQAR Umowy, na warunkach określonych w tejże Ofercie i z datą przesłania do ISOQAR elektronicznie, podpisanego przez Klienta Wniosku. Umowa wchodzi w życie z elektronicznym doręczeniem do ISOQAR Wniosku, o ile informacje zawarte w Kwestionariuszu i CAR będą tożsame z przyjętymi w Ofercie. Zawarcie Umowy w trybie, o którym mowa w zdaniach poprzedzających niniejszego ustępu, oznacza wyrażenie przez Klienta zgody na stosowanie postanowień niniejszego Regulaminu oraz Tabeli Opłat, jako integralnych części Umowy. ISOQAR ma obowiązek dostarczyć Klientowi Regulamin z każdą przekazywaną Ofertą oraz informować o dostępności Tabeli Opłat, na stronie www.isoqar.pl.
5. Umowa jest zawierana na czas określony, przewidziany w Ofercie. Umowa ulega automatycznemu przedłużeniu na następny analogiczny do pierwszego czas określony, o ile

Klient nie złoży Wypowiedzenia świadczenia usług certyfikacji i rejestracji, na 90 dni przed upływem okresu, na jaki Umowa została zawarta.

6. Wniosek, o którym mowa w ust. 4, w wersji papierowej, oryginalnej, należy przesłać na adres siedziby ISOQAR: ul Wąwozowa 11, 02 – 796 Warszawa, listem poleconym, najdalej w terminie 3 dni od przekazania do ISOQAR jego formy elektronicznej.
7. Po otrzymaniu poprawnie wypełnionego i podpisanego Wniosku, drogą email lub faxem, ISOQAR zatwierdzi dokumentację przedauditową, czyli przywołany wyżej CAR, poprzedzając zatwierdzenie, uzgodnieniem z Klientem w formie elektronicznej lub telefonicznej, wszystkich posiadanych informacji i danych. Uzgodnienie ma na celu ostateczne ustalenie, czy informacje zawarte w Kwestionariuszu i CAR są tożsame z przyjętymi w Ofercie. Jeżeli informacje nie będą tożsame, (np. inna wielkość zatrudnienia lub liczba lokalizacji) zostanie złożona nowa Oferta, a uprzednio zawarta, w trybie określonym w ust. 4 i ust. 6, Umowa, nie wejdzie w życie. Po złożeniu nowej Oferty, wymagane jest, podpisanie przez Klienta, nowego Wniosku i odesłania go do ISOQAR drogą elektroniczną lub faxem oraz w wersji papierowej, zgodnie z procedurą opisaną w ustępie 4 i 6 niniejszego rozdziału.
8. Po zawarciu Umowy, ISOQAR wyznacza auditora lub zespół auditorów, który przeprowadzi audit zgodnie z procedurami oraz warunkami akredytacji udzielonymi ALCUMUS ISOQAR. Nie jest wymagany żaden dalszy formularz zgłoszeniowy.
9. Klient odpowiada za zapewnienie na czas auditu dostępu do weryfikowanego systemu, dokumentacji, procesów, wyposażenia, lokalizacji, personelu. Nie przedstawienie w terminie auditu dokumentacji lub informacji, wymaganych normą procedur, może skutkować dodatkowymi kosztami, albo koniecznością powtórzenia auditu. ISOQAR zastrzega na swoją rzecz, prawo odmowy świadczenia usług auditu



ISOQAR CEE sp. z o.o.
ul. Wąwozowa 11, 02-796 Warszawa, Poland
tel.: +48 22 6497664,
e-mail: isoqar@isoqar.pl, www.isoqar.pl



(certyfikacji), jeżeli wystąpi ryzyko utraty bezstronności, jakiegokolwiek ryzyko dla personelu auditującego lub ze względu na zagrożenie, bądź ryzyko związane z danym krajem, albo, jeżeli ISOQAR nie będzie dysponował odpowiednim zakresem akredytacji.

10. Strony mogą rozwiązać Umowę przed terminem zaplanowanego auditu, co równolegle oznacza prawo Klienta do rozwiązania Umowy przed upływem terminu, na jaki Umowa została zawarta. Sposób, tryb i warunki rozwiązania Umowy, określone są w Rozdziale 11 ust. 11.
11. Składając Wniosek, akceptując Ofertę, to jest w konsekwencji zawierając Umowę, Klient zobowiązuje się współpracować z ISOQAR, w tym z auditorami, podczas wykonywania przez nich obowiązków, o których mowa w ust.9 niniejszego Rozdziału.

5. PRZEBIEG AUDITU BRC I POSTANOWIENIA SZCZEGÓLNE DOTYCZĄCE CERTYFIKATÓW BRCGS

1. BRCGS to międzynarodowy standard bezpieczeństwa żywności, którego wymogi aktualizuje i nadzoruje organizacja międzynarodowa: BRCGS.
2. Klient występując o certyfikat BRCGS, wyraża zgodę na poddanie się ocenie oraz zastosowanie we współpracy z nim, wszelkich zasad certyfikacji ustanowionych przez BRCGS (w wymaganiach normy, przewodnikach, itp.). Aktualne zasady oraz informacje szczegółowe opublikowane są na stronie tej organizacji (www.brcgs.com).
3. ISOQAR występuje w charakterze jednostki akredytowanej, organizacji powołanej w Rozdziale 1 i we współpracy z Klientem - odpowiada za zorganizowanie, nadzorowanie i kontynuację procesu certyfikacji Klienta w systemie BRC. Każdy z w/w etapów odbywa się w oparciu o kryteria ustalone przez BRCGS.

4. Standardy BRCGS podlegają aktualizacji, w tym aktualizacji polegającej na włączeniu nowego wymagania lub nowej procedury. Kolejne wersje BRCGS po ich uprzedniej publikacji na stronie internetowej BRCGS, wchodzi w życie po 6 miesiącach od publikacji, przy czym certyfikaty BRCGS wydane przed wejściem w życie zmiany, zachowują swoją ważność przez okres podany w konkretnym certyfikacie.
5. Certyfikacja BRCGS, rozpoczyna się oceną zgodności, która odbywa się w zakładzie Klienta, podczas auditu certyfikującego. Ocena polega na sprawdzeniu, czy istniejący u Klienta system dokumentacji i badany proces, spełnia wymagania związane ze standardem BRCGS. Zakres certyfikacji obejmuje wyłącznie produkt lub grupę produktów, które są produkowane, wytwarzane lub przetwarzane przez Klienta, podczas auditu. Podczas tego etapu, Klient zobowiązuje się udostępnić auditorowi wszelką dokumentację, procesy, umożliwić kontakt z kierownictwem, z pracownikami, wizyty w poszczególnych lokalizacjach, oddziałach, zakładach, biurach Klienta, stosownie do potrzeb i zakresu wykonywanego auditu. Za sprawność przebiegu i organizację wizyt w zakładach Klienta odpowiedzialny jest Klient.
6. Ocena zgodności odbywa się w trzech krokach. Pierwszy krok stanowi przygotowanie auditora do auditu, opracowanie, we współpracy i na podstawie dostarczonych przez Klienta informacji, planu auditu. Krok drugi to przeprowadzenie auditu certyfikującego w siedzibie Klienta. Krok trzeci obejmuje przygotowanie Raportu z auditu, zawierającego przegląd zebranych informacji, przegląd i ocenę ewentualnych, koniecznych działań korygujących. Krok trzeci, po usunięciu ewentualnych niezgodności kończy się wydaniem certyfikatu. Certyfikat jest wydawany, o ile wszelkie niezgodności, stwierdzone podczas auditu zostaną wyeliminowane, a skuteczne działania korygujące wdrożone. Powyższe ma zastosowanie do każdego auditu prowadzonego przez ISOQAR



ISOQAR CEE sp. z o.o.
ul. Wąwozowa 11, 02-796 Warszawa, Poland
tel.: +48 22 6497664,
e-mail: isoqar@isoqar.pl, www.isoqar.pl



wg. standardu BRCGS. Oceny dokonuje ISOQAR na podstawie danych zebranych przez audytora podczas auditu.

7. Klient wyraża zgodę na umieszczenie Raportu z auditu w katalogu BRCGS Directory. Klient może zezwolić na dostęp do Raportu z auditu, kontrahentom lub innym podmiotom, korzystającym z katalogu BRCGS Directory.
8. Okres ważności certyfikatu BRCGS uzależniony jest od liczby i rodzaju niezgodności zidentyfikowanych podczas ostatniego auditu i wynosi 6 lub 12 miesięcy.
9. W celu zachowania ciągłości certyfikacji i potwierdzenia, że certyfikowany system pozostaje w zgodności z aktualnymi standardem BRCGS, Klient zobowiązany jest do wyrażenia zgody w okresie współpracy Stron, na dokonywanie przez ISOQAR systematycznych auditów.
10. Data ponownego auditu wyznaczana jest w terminie przypadającym za 6 lub 12 miesięcy, od pierwszego dnia auditu certyfikującego.
11. Audit ponownej certyfikacji powinien być przeprowadzony w ciągu 28 dni przed upływem terminu, o którym mowa w ust. 10. Zapewnia to wystarczający czas na podjęcie działań korygujących w razie wystąpienia niezgodności, bez ryzyka utraty ciągłości certyfikacji.
12. Za utrzymanie certyfikacji odpowiedzialny jest Klient. Jeżeli audit będzie opóźniony, przeprowadzony po terminie, na który przypadał kolejny audit, za wyjątkiem uzasadnionych okoliczności, wówczas na kolejnym audicie będzie wystawiona, zgodnie z zasadą przyjętą przez BRCGS, tzw. duża niezgodność.
13. Klient zobowiązany jest do powiadomienia ISOQAR o każdym wycofaniu z rynku produktu, który był objęty certyfikacją. Takie powiadomienie z tytułem FOOD ALERT winno nastąpić w terminie 3 dni roboczych od zaistnienia takiej sytuacji na adres alert@isoqar.pl. W takiej sytuacji ISOQAR po zapoznaniu się z konkretnym przypadkiem może żądać przesłania dodatkowych informacji, dokumentów i wyjaśnień, a Klient

zobowiązuje się je niezwłocznie dostarczyć. Powyższe zgłoszenie może wiązać się z przeprowadzeniem dochodzenia w tym z wykonaniem przeglądu dokumentacji, dodatkowego auditu specjalnego (dodatkowo płatnego), z aktualizacją katalogu BRCGS Directory, z zawieszeniem lub z wycofaniem certyfikatu.

Analogicznie, Klient zobowiązany jest do powiadomienia ISOQAR, o możliwości wystąpienia przeciwko niemu na drogę prawną, o ile postępowanie pozostaje w związku z certyfikowanym produktem lub certyfikowanym procesem produkcji.

14. Na każdym z kroków auditu, za zapewnienie stosownych warunków BHP podczas wykonywania obowiązków przez audytora ISOQAR odpowiedzialny jest Klient. Auditor lub Zespół Auditorów powinien być powiadomiony o okolicznościach zagrażających bezpieczeństwu pracy i wymaganiach BHP, przed rozpoczęciem auditu.
15. Jeżeli po przeprowadzeniu trzech kroków auditu, w toku dalszej współpracy, wystąpią okoliczności, wpływające na certyfikację i rejestrację, takie jak: zmiana nazwy spółki, zmiana adresu spółki, zmiana Zarządu, prokurenta itp., Klient zobowiązany jest do powiadomienia o tym fakcie ISOQAR. W przypadku wystąpienia okoliczności, o których mowa w zdaniu poprzedzającym, ISOQAR zastrzega prawo do pobrania stosownej opłaty administracyjnej, ujętej w Tabeli Opłat, związanej z wydaniem uaktualnionego certyfikatu.
16. Jeśli po drugim lub trzecim kroku konieczne będą kolejne wizyty audytora (zespołu audytora) np.: z powodu stwierdzonych uprzednio niezgodności, większej liczby pracowników w stosunku do deklarowanej w kwestionariuszu, zmian w zakresie systemu zarządzania, Klient o koszcie dodatkowych auditów zostanie poinformowany, przed ich przeprowadzeniem.
17. Stosowane metody auditu obejmować będą: rozmowy, obserwacje działań, przegląd dokumentacji papierowej,



ISOQAR CEE sp. z o.o.
ul. Wąwozowa 11, 02-796 Warszawa, Poland
tel.: +48 22 6497664,
e-mail: isoqar@isoqar.pl, www.isoqar.pl



przegląd dokumentacji elektronicznej oraz przegląd zapisów. Wnioski wywiedzione przez auditorów będą oparte o dowody uzyskane podczas auditu. Auditorzy mają prawo przeprowadzać własne badania, w tym badania wyrywkowe, których celem jest uzyskanie dowodu na poparcie wniosków. Auditor zobowiązany jest formułować swoje wnioski w sposób niezależny, bezstronny, zgodnie z posiadaną wiedzą, doświadczeniem życiowym i logiką. W związku z przyjęciem podczas auditu, tzw. metody wyrywkowej nie można zagwarantować, że w przypadku pobrania innej grupy próbek, nie będzie możliwe wyciągnięcie odmiennych wniosków.

18. Certyfikacja standardu BRC nie jest stwierdzeniem ze strony jednostki certyfikującej, gwarantującym, że produkt lub usługa rzeczywiście spełniają określone wymagania. Certyfikacja nie określa poglądu na specyfikację, (jakość) produktu lub usługi, nie gwarantuje, zatem dobrej jakości produktu czy usługi.

6. HARMONOGRAM PROCEDURY AUDITÓW DLA STANDARDU BRCGS I WYDANIE CERTYFIKATU

1. Harmonogram procesu auditu BRCGS. Wymaganiem szczególnym, istotnym z punktu widzenia BRCGS, jest przestrzeganie przez Klienta użytkującego certyfikat BRCGS, restrykcyjnego harmonogramu auditów. Z tej przyczyny, w okresie trwania Umowy Stron, ISOQAR i Klient ustalają, co następuje:
 - a. Harmonogram współpracy w okresie auditu rozpoczyna się od wyznaczenia przez ISOQAR, we współpracy z Klientem terminu auditu. Bezpośrednio przed wykonaniem auditu, jego termin będzie potwierdzony przez Strony, drogą elektroniczną lub telefoniczną.
 - b. Po wykonaniu auditu, w terminie 14 dni od pierwszego dnia auditu, Raport będzie ukończony i przesłany przez auditora do ISOQAR, celem dokonania jego przeglądu.

- c. W terminie 28 dni od pierwszego dnia auditu, Klient jest zobowiązany przedstawić auditorowi wszystkie wykonane działania korygujące,
- d. W terminie 32 dni od pierwszego dnia auditu, działania korygujące będą poddane przeglądowi przez auditora. Auditor, w razie zaistnienia potrzeby, ma prawo, poprosić Klienta o przedstawienie dodatkowych dowodów. Klient ma obowiązek taki dowód dostarczyć.
- e. W terminie do 35 dni od pierwszego dnia auditu, wszystkie niezgodności powinny być wyeliminowane (zamknięte), a Raport przekazany do przeglądu w ISOQAR. W tym momencie należy kierować wszelkie pytania dot. niezgodności.
- f. W terminie do 42 dni od pierwszego dnia auditu, Raport i działania korygujące muszą zostać poddane przeglądowi przez zespół ds. przeglądu technicznego w ISOQAR, przekazane do Administracji celem umieszczenia w Katalogu BRCGS Directory oraz wydania certyfikatu Klientowi.
- g. W terminie 49 dni od pierwszego dnia auditu Raport będzie umieszczony w Katalogu BRCGS i poddany walidacji.
- h. Klient zgadza się, że BRCGS, w każdej sytuacji zachowuje prawo do zadawania pytań dodatkowych i do wymagania od Klienta podjęcia dodatkowych działań wynikających z dostrzeżonych podczas przeglądu Raportu niejasności czy uchybień.

2. Wydanie certyfikatu Klientowi nastąpi dopiero po uiszczeniu wszystkich opłat, których konieczność uiszczenia wynika z postanowień Umowy, Regulaminu i Tabeli Opłat.
3. Wydany certyfikat oraz opracowane przez ISOQAR Raporty, pozostają własnością Alcumus ISOQAR.



ISOQAR CEE sp. z o.o.
ul. Wąwozowa 11, 02-796 Warszawa, Poland
tel.: +48 22 6497664,
e-mail: isoqar@isoqar.pl, www.isoqar.pl



4. Wydanie certyfikatu Klientowi wraz z numerem rejestracyjnym, zobowiązuje Klienta do utrzymywania zgodności auditowanego zakresu (obszaru) z wymaganiami odpowiednich norm.
5. W przypadku, gdy Klient nie dopełni warunków niniejszego Regulaminu lub Umowy, albo powstanie niezgodność, której Klient nie skorygował oraz w wypadku, gdy Klient nie wyrazi zgody na wykonanie auditu, może dojść do utraty przez Klienta certyfikacji i rejestracji (tzw. derejestracja) przed upływem okresu, na który Umowa o certyfikację i rejestrację, została zawarta. W przypadku derejestracji - Klient jest zobowiązany do niezwłocznego zwrotu wszelkich wydanych mu certyfikatów, na pierwsze żądanie ISOQAR (patrz także Rozdział 12).

7. ROZSZERZENIE, ZMIANA ZAKRESU LUB ZMIANA SZCZEGÓŁÓW REJESTRACJI

1. Klient ma prawo ubiegać się w każdym czasie o rozszerzenie zakresu certyfikacji i rejestracji, zmianę lub ograniczenie zakresu certyfikacji. W odpowiedzi na zgłoszoną przez Klienta inicjatywę, o której mowa w zdaniu poprzedzającym, o ile zajdzie taka potrzeba, ISOQAR sporządzi stosowną Ofertę.
2. Rozszerzenie, zmiana zakresu BRCGS: W przypadku dokonania zmiany w procesie produkcji, po wydaniu certyfikatu, lub w przypadku rozszerzenia produkcji o nowy produkt, Klient jest zobowiązany do powiadomienia o zaistniałej zmianie ISOQAR. ISOQAR, po powzięciu informacji, dokona oceny wpływu zmiany i zdecyduje - czy konieczne jest rozszerzenie zakresu certyfikatu. Jeżeli rozszerzenie zakresu certyfikatu okaże się niezbędne, ISOQAR przygotuje nową Ofertę. Raport z auditu rozszerzenia zakresu sporządzany jest na odpowiednim formularzu BRC. Zasady prowadzenia auditu rozszerzenia są takie same jak auditu certyfikującego, natomiast ograniczają się do konkretnych obszarów (wymagań), które zostały

poddane auditowi. O ile audit rozszerzenia wykaże zgodność, certyfikat zostanie zaktualizowany o nowy zakres i przesłany do Katalogu BRC. Aktualizacja o rozszerzenie nie wpływa na termin ważności certyfikatu.

3. Rozszerzenie zakresu w większości przypadków dotyczy dodatkowych pomieszczeń, procesów, produktów.
4. Rozszerzenie certyfikacji ma miejsce także w sytuacji, gdy Klient posiada już Certyfikację i rejestrację, zgodną z określoną normą BRCGS, a następnie wyraża wolę dodania do zakresu certyfikacji, kolejnej normy np. IFS. Takie oczekiwanie traktowane jest przez ISOQAR, jako nowe zgłoszenie o Certyfikację i rejestrację.
5. ISOQAR jest zobowiązany do informowania Klientów o wszelkich istotnych zmianach w certyfikowanych programach, o ile zmiany te znacząco wpływają na posiadaną przez nich certyfikację. W wypadku, o którym mowa w zdaniu poprzedzającym, Klienci są zobowiązani do wdrożenia odpowiednich zmian, celem utrzymania ciągłości certyfikacji.
6. Jeżeli zakres określony w certyfikacji, został z jakiegokolwiek przyczyny zmniejszony, materiały reklamowe Klienta, powołujące się na certyfikację – także wymagają odpowiedniej zmiany.

8. REKLAMA

1. Po wydaniu certyfikatu BRCGS, Klient może posługiwać się stosownym logo, w formie zatwierdzonej przez BRCGS. O warunkach ogólnych korzystania z logo BRCGS, decyduje właściciel loga i certyfikatu, to jest BRCGS. Warunki ogólne korzystania z logo znajdują się na stronie www.brcgs.com.
2. Klient nie może zamieszczać ani zezwalać na zamieszczanie jakichkolwiek stwierdzeń nieprawdziwych lub wprowadzających w błąd, dotyczących posiadanej przez Klienta certyfikacji. W szczególności, Klient nie może zamieszczać ani zezwalać na zamieszczanie informacji



ISOQAR CEE sp. z o.o.
ul. Wąwozowa 11, 02-796 Warszawa, Poland
tel.: +48 22 6497664,
e-mail: isoqar@isoqar.pl, www.isoqar.pl



nieprawdziwych odnoszących się do zakresu certyfikacji lub objętej certyfikacją lokalizacji Klienta, ani zezwalać na posługiwanie się dokumentem certyfikacji czy jakkolwiek jej częścią, w sposób wprowadzający w błąd.

3. Klient wyraża zgodę na otrzymywanie faktur, informacji, ofert handlowych i innych oświadczeń woli ze strony ISOQAR, drogą elektroniczną, na adres email wskazany przez Klienta, we Wniosku, lub w Raporcie.

9. NADUŻYCIE CERTYFIKATU

1. Klient zobowiązuje się wykorzystywać logo Alcumus ISOQAR oraz znaki certyfikacji czy akredytacji wyłącznie w okresie, w którym jest uprawniony do ich używania i stosownie do auditowanego zakresu swojej rejestracji.
2. Klient nie może zamieszczać jakichkolwiek fałszywych stwierdzeń odnośnie zakresu wydanej certyfikacji, posługiwać się znakami certyfikacji – jeżeli z jakiegokolwiek przyczyny nie doszło do zaplanowanego auditu ponownej certyfikacji lub audit wskazał niezgodności, które w wyznaczonym terminie nie zostały skorygowane, albo okres rejestracji, w którym użytkowany jest certyfikat, nie został opłacony.
3. W przypadku nadużycia przez Klienta certyfikacji lub akredytacji w sposób, który mógłby przyczynić się do utraty wizerunku ISOQAR lub Alcumus ISOQAR, ISOQAR lub Alcumus ISOQAR będą uprawnione do dochodzenia odszkodowania na zasadach ogólnych, niezależnie od roszczeń wynikających z zawartej pomiędzy stronami Umowy.

10. ROZLICZENIA STRON

1. Szczegóły opłat ponoszonych przez Klienta, ich wysokość, terminy, rodzaj regulują: Oferta stanowiąca podstawę zawartej z Klientem Umowy, niniejszy Regulamin oraz Tabela Opłat umieszczona na stronie internetowej ISOQAR.

2. Klient zobowiązany jest do ponoszenia opłat za certyfikację i rejestrację oraz użytkowanie certyfikacji BRCS. Celem uniknięcia wątpliwości interpretacyjnych, należy przyjąć – że użytkowanie certyfikatu ma charakter odpłatnej dzierżawy.
3. Opłata za certyfikację i rejestrację. Opłata za początkową certyfikację i rejestrację, ponoszona jest przez Klienta, na podstawie faktury VAT, wystawionej po zakończeniu auditu początkowej certyfikacji, a wysokość tej opłaty ustalona jest w Ofercie.
4. Opłata za certyfikację i rejestrację, związana jest ze stwierdzeniem przez audytora faktu, że system spełnia wymagania lub nie spełnia adekwatnych norm. Stwierdzenie faktu, czyli ocena zgodności systemu, odbywa się w drodze auditu początkowej certyfikacji.
5. Opłata za anulowanie certyfikacji i rejestracji. Jeżeli ocena zgodności systemu, o której mowa w ustępie 4 powyżej, zakończy się odroczeniem lub Klient zrezygnuje ze współpracy, po wykonaniu auditu początkowej certyfikacji, ISOQAR wystawi Klientowi fakturę za podjęte na rzecz Klienta czynności, w wysokości równej do opłaty za certyfikację i rejestrację, przewidzianej w Ofercie. Klient zobowiązuje się do poniesienia opłaty, o której mowa w zdaniu poprzedzającym w terminie 7 dni od wystawienia faktury VAT.
6. Opłata za użytkowanie certyfikacji i rejestracji. W całym okresie uprawniającym Klienta do posługiwania się certyfikatem, Klient zobowiązany jest do ponoszenia okresowych opłat za użytkowanie certyfikacji i rejestracji. Opłata wnoszona jest, co 6 lub 12 miesięcy (w zależności od ważności certyfikatu), z dołu, po kolejnych okresach użytkowania certyfikacji i rejestracji, wyznaczanych kolejnymi auditami. Okres uprawniający Klienta do użytkowania certyfikatu rozpoczyna się z momentem rejestracji certyfikatu i trwa do daty ważności certyfikatu.
7. Opłata za pierwszy okres użytkowania certyfikacji i rejestracji. Opłata za pierwszy okres uprawniający Klienta do użytkowania



ISOQAR CEE sp. z o.o.
ul. Wąwozowa 11, 02-796 Warszawa, Poland
tel.: +48 22 6497664,
e-mail: isoqar@isoqar.pl, www.isoqar.pl



certyfikacji i rejestracji, wnoszona jest po wykonaniu auditu pierwszej recertyfikacji i dotyczy okresu od ostatniego dnia auditu certyfikującego/początkowego do pierwszego dnia pierwszego auditu recertyfikującego/ ponownego.

8. Opłata za użytkowanie certyfikatu w drugim okresie współpracy. Opłata za kolejny okres użytkowania certyfikatu, to jest za okres od ostatniego dnia pierwszego auditu recertyfikującego/ponownego do pierwszego dnia drugiego auditu recertyfikującego/ponownego, wnoszona jest po drugim audicie recertyfikującym/ponownym.
9. Opłata za użytkowanie certyfikatu w trzecim okresie współpracy. Opłata za okres od ostatniego dnia drugiego auditu recertyfikującego/ponownego do pierwszego dnia trzeciego auditu recertyfikującego/ponownego, wnoszona jest po wykonaniu trzeciego auditu recertyfikującego/ponownego.
10. Warunkiem prawa do użytkowania certyfikatu jest regularne przystępowanie do zaplanowanych auditów. Nie przystąpienie przez Klienta, z jakiegokolwiek przyczyny do zaplanowanego auditu (poza certyfikującym/początkowym), nie zwalnia Klienta z opłaty za użytkowanie certyfikacji i rejestracji, za okres, w którym Klient posługiwał się certyfikatem. W takim przypadku, pomimo nie wykonania auditu, Klient jest zobowiązany pokryć koszty użytkowania certyfikatu.
11. Opłata za użytkowanie certyfikatu w wypadku skrócenia okresu współpracy. Strony mogą skrócić okres użytkowania certyfikatu i płatność za ten okres rozliczyć proporcjonalnie, to jest przy uwzględnieniu rzeczywistego okresu użytkowania certyfikatu, policzonego w miesiącach. W tej sytuacji opłata będzie obliczana wg wzoru: $UC / \text{okres ważności certyfikatu} \times LM$, gdzie UC to opłata za dwunasto- lub sześćmiesięczny okres użytkowania certyfikatu, zdefiniowany odpowiednio w ust. 7,8 i 9 niniejszego Rozdziału, „/” to znak dzielenia, „x” – znak mnożenia, „LM” oznacza liczbę miesięcy użytkowania certyfikatu, z uwzględnieniem, że ostatnim miesiącem użytkowania certyfikatu, jest miesiąc, o którym mowa w

ostatnim zdaniu niniejszego ustępu. Powyższe dotyczy w szczególności sytuacji, w której Klient powiadomi ISOQAR o zamiarze rozwiązania Umowy o świadczenie usług certyfikacji i rejestracji przed upływem terminu, na jaki Umowa została zawarta, deklarując jednocześnie zapłatę za okres użytkowania certyfikatu. Rozwiązanie Umowy, w tym wypadku, nastąpi z ostatnim dniem miesiąca, w którym ISOQAR sporządził i wysłał do Klienta list deregistracyjny pod warunkiem, że faktura rozliczająca skrócony okres użytkowania certyfikacji i rejestracji, zostanie przez Klienta zapłacona w przewidzianym w niej terminie.

12. Opłata za nadużycie certyfikacji. Posługiwanie się przez Klienta certyfikatem poza okresem dzierżawy lub w okresie, który nie został opłacony, w tym po rozwiązaniu Umowy, jest nadużyciem certyfikacji. Za nadużycie certyfikacji, o którym mowa w zdaniu poprzedzającym oraz za każde nadużycie, o którym mowa w Rozdziale 10 Regulaminu, Klient poniesie opłatę zgodnie z Tabelą Opłat ISOQAR.
13. Opłaty za wpis do rejestrów (baz). W przypadku auditów systemów BRCGS Klient, ponosi opłaty za dokonanie stosownych rejestracji w odpowiednich bazach: Katalog BRC zgodnie z Tabelą Opłat.
14. Opłata za wpis do Katalogu BRC. Stawka za wpis do bazy jest określana przez właściciela standardu, to jest BRCGS, a informacja o jej wysokości zawarta jest w Tabeli Opłat. ISOQAR poinformuje Klienta o zmianach wysokości opłaty za wpis, a Klient zobowiązuje się do uiszczenia opłaty za wpis do bazy, zgodnie z obowiązującą na dzień zakończenia auditu, stawką.
15. Opłaty za audyty specjalne z krótkim terminem powiadomienia. Klient ponosi dodatkowe opłaty za audyty specjalne z krótkim terminem powiadomienia oraz za rozszerzenie zakresu certyfikacji. Opłaty, w których mowa w zdaniu poprzedzającym ponoszone będą zgodnie z Ofertą i Tabelą Opłat.
16. Opłaty dokonywane są przez Klienta na podstawie faktur VAT. Termin płatności faktury za usługi ISOQAR wynosi 7 dni.



ISOQAR CEE sp. z o.o.
ul. Wąwozowa 11, 02-796 Warszawa, Poland
tel.: +48 22 6497664,
e-mail: isoqar@isoqar.pl, www.isoqar.pl



Faktura VAT wystawiana jest po zakończeniu auditu i może zawierać dodatkowe koszty związane z podróżą audytora lub zespołu audytorów oraz koszty hotelu.

17. W przypadku konieczności korzystania z hotelu przez audytorów w trakcie trwania auditu, jeśli zostało tak ustalone między ISOQAR, a Klientem, Klient zobowiązany jest do zorganizowania i bezpośredniego pokrycia kosztów hotelu o przynajmniej średnim standardzie (tj. pokój z łazienką i śniadaniem).
18. Koszty podróży są zależne od obliczonej odległości między siedzibą ISOQAR oraz siedzibą Klienta lub miejscem przeprowadzenia auditu. Stawka za 1km rozliczana jest zgodnie z Tabelą Opłat. Do kosztów podróży doliczane są również koszty autostrad, o ile zostaną poniesione przez audytora oraz koszty za odległość, pomiędzy hotelem, a miejscem prowadzenia auditu, w przypadku auditów wielodniowych.
19. W przypadku konieczności podjęcia przez ISOQAR działań zmierzających do ponownego wydania certyfikatu, w następstwie zmiany przez Klienta: nazwy spółki, jej adresu czy też w następstwie dokonania innych niewielkich zmian w zakresie certyfikacji, ISOQAR ma prawo naliczenia opłaty, zgodnie z Tabelą Opłat.
20. W sytuacji stwierdzenia przez ISOQAR podczas auditu, że wynik auditu jest niewystarczający do wydania certyfikatu i konieczne jest przeprowadzenie auditu ponownego (follow up) - dodatkowe opłaty będą ustalone z Klientem indywidualne i zostaną naliczone w wysokości odpowiadającej nakładowi pracy ISOQAR, wykonanej w siedzibie Klienta, (miejscu auditu) oraz zakresowi czynności kończących proces wyjaśnień od strony administracyjnej, poza siedzibą Klienta.
21. Jeżeli wobec Klienta zastosowano zawieszenie lub cofnięcie rejestracji, z tytułu przywrócenia certyfikacji, po okresie zawieszenia (cofnięcia), zostaną naliczone opłaty dodatkowe wynikające z ponownego dokonania auditu, rejestracji,

aktualizacji oraz innych czynności administracyjnych. Zastosowane opłaty będą zgodne odpowiednio z Ofertą, Regulaminem i Tabelą Opłat.

22. Nie uregulowanie przez Klienta płatności za świadczone przez ISOQAR usługi, w całości i w terminie określonym fakturą, może skutkować, po uprzednim, bezskutecznym wezwaniu do zapłaty, odwołaniem przez ISOQAR zaplanowanego auditu, zawieszeniem, deregistracją Certyfikatu, rozwiązaniem Umowy o certyfikację i rejestrację przed upływem terminu jej obowiązywania, przewidzianym w Ofercie. W tej sytuacji - ISOQAR nie będzie ponosił odpowiedzialności za negatywne skutki nie wykonania auditu w przewidzianym terminie, w tym za zawieszenie, cofnięcie certyfikatu lub deregistrację.
23. Na wniosek Klienta, opłata za użytkowanie certyfikatu może być odroczone i podzielona na raty, zgodnie z wolą Stron. W tej sytuacji, ISOQAR ma prawo do naliczenia i pobrania odsetek od udzielonego kredytu kupieckiego, zgodnie z art. 481 § 1 i 2 kodeksu cywilnego. Rozłożenie płatności na raty jest wyłączone, jeżeli którakolwiek z poprzednich płatności nie została przez Klienta uiszczona w terminie.
24. W przypadku opóźnień w płatnościach, do których Klient jest zobowiązany w związku z przyjęciem Oferty i zawarciem Umowy, ISOQAR ma prawo naliczyć odsetki, zgodnie z ustępem 23 powyżej.

11. ZAWIESZENIE, COFNIĘCIE LUB PRZYWRÓCENIE CERTYFIKATU

1. Wydany certyfikat, pomimo pozytywnego przejścia auditu systemu BRCS, potwierdzającego zgodność jego funkcjonowania z powyższymi normami czy specyfikacjami, może zostać zawieszony lub cofnięty.
2. Zawieszenie może nastąpić w konsekwencji następujących działań lub zaniechań Klienta:



ISOQAR CEE sp. z o.o.
ul. Wąwózowa 11, 02-796 Warszawa, Poland
tel.: +48 22 6497664,
e-mail: isoqar@isoqar.pl, www.isoqar.pl



- 1) nadużywania znaków certyfikacji lub logo Alcumus ISOQAR przez Klienta, pomimo skierowania do Klienta upomnienia o zaniechanie nadużywania znaków certyfikacji;
 - 2) braku terminowej zapłaty faktury;
 - 3) naruszenia przepisów, mających zastosowanie do zakresu działalności objętej certyfikacją i rejestracją;
 - 4) naruszenia innych punktów niniejszego Regulaminu.
3. Cofnięcie certyfikacji i rejestracji może wystąpić wskutek następujących zdarzeń:
- 1) braku odpowiedzi na wnioski, kierowane przez ISOQAR do Klienta, po zawieszeniu certyfikatu;
 - 2) nieuregulowanie przez Klienta płatności za usługi ISOQAR, nieuregulowanie opłat za użytkowanie certyfikacji itp. pomimo skierowania do Klienta wezwania do zapłaty;
 - 3) naruszanie któregośkolwiek z postanowień niniejszego Regulaminu, pomimo skierowania do Klienta Upomnienia z wezwaniem do zaniechania naruszeń;
 - 4) zakończenia działalności Klienta, lub podjęcia przez Klienta likwidacji albo w innych, uzasadnionych sytuacjach mających wpływ na wypełnianie przez Klienta przesłanek zgodności certyfikowanego systemu z dedykowaną normą;
 - 5) złożenia wniosku o cofnięcie certyfikacji.
4. Po zawieszeniu lub cofnięciu certyfikacji, Klient jest zobowiązany do zaprzestania powoływania się na certyfikację Alcumus ISOQAR oraz do usunięcia wszelkich odniesień do Alcumus ISOQAR czy wydanej uprzednio przezeń certyfikacji. Informacje o certyfikacji powinny być usunięte ze wszelkich materiałów reklamowych czy innych materiałów, zawierających wzmiankę o certyfikacji, z dniem doręczenia Klientowi informacji o cofnięciu certyfikacji.
5. W przypadku, gdy po cofnięciu certyfikacji, Klient nadal powołuje się na certyfikację, ISOQAR ma prawo opublikowania informacji w dostępnych portalach branżowych o nieuprawnionym używaniu certyfikatu przez danego Klienta, zgłoszenia Klienta właściwym organom oraz naliczenia kary umownej zgodnie z Tabelą Opłat ISOQAR.
6. Zawieszenie certyfikatu może zostać cofnięte, po wyeliminowaniu przyczyn zawieszenia, jednakże certyfikaty nie będą przedłużone, w związku z zaistniałym zawieszeniem, ponad termin ich ważności.

12. PROCEDURA ODWOŁAWCZA

1. Klient ma prawo wyrażenia sprzeciwu wobec wyniku auditu, zawieszenia czy cofnięcia certyfikatu.
2. Sprzeciw powinien mieć formę pisemną i być złożony do ISOQAR w terminie 7 dni od doręczenia oświadczenia woli ISOQAR wyrażającego: wynik auditu, informację o zawieszeniu lub cofnięciu certyfikatu.
3. Sprzeciw będzie rozpatrzony w terminie 30 dni od daty wpływu, przez delegowanego do tych zadań, niezależnego eksperta. Termin 30 dniowy może zostać wydłużony, jeżeli do wyjaśnienia sprawy wymagane będzie rozpatrzenie dowodów przedstawionych przez Klienta, nieznanym ISOQAR podczas podejmowania decyzji będącej przedmiotem Sprzeciwu.
4. W przypadku, gdy decyzja ISOQAR zostanie podtrzymana, Klientowi przysługuje odwołanie od decyzji eksperta do Komisji Przedstawicieli Alcumus ISOQAR.
5. Odwołanie składa się w formie pisemnej za pośrednictwem ISOQAR, w terminie 14 dni od doręczenia decyzji eksperta.
6. Decyzja Komisji Przedstawicieli Alcumus ISOQAR jest ostateczna i wiążąca zarówno dla Klienta, jak dla ISOQAR.
7. Koszty postępowania odwoławczego ponosi w całości strona, która złożyła Sprzeciw.



ISOQAR CEE sp. z o.o.
ul. Wąwozowa 11, 02-796 Warszawa, Poland
tel.: +48 22 6497664,
e-mail: isoqar@isoqar.pl, www.isoqar.pl



8. W przypadku zaistnienia sporu pomiędzy Alcumus ISOQAR a Klientem – w związku z niekorzystną dla niego decyzją Komisji Przedstawicieli Alcumus ISOQAR, Klient wyraża zgodę na ujawnienie na potrzeby procesu, dokumentacji przedstawionej w postępowaniu odwoławczym i w postępowaniu o certyfikację, posiadanej przez ISOQAR. W powołanej wyżej sytuacji, ze względu na fakt, że finalnie procedura odwoławcza toczyć się będzie pomiędzy Alcumus ISOQAR a Klientem, Klient, zobowiązuje się poddać ewentualny spór pod rozstrzygnięcie właściwego sądu brytyjskiego, jako jedynie właściwego. We wszystkich sporach dotyczących prawa do uzyskania certyfikacji, ostateczne stanowisko zajmuje Komisja Przedstawicieli Alcumus ISOQAR, stąd zastosowanie znajdzie wyłączne prawo jednostki certyfikującej: Alcumus ISOQAR, to jest prawo brytyjskie.

13. REKLAMACJE I WNIOSKI O UDZIELENIE INFORMACJI

1. Klient na każdym etapie współpracy jest uprawniony do złożenia reklamacji na działanie lub zaniechanie ISOQAR.
2. Reklamacja powinna być wniesiona w formie pisemnej i opatrzona podpisem osoby uprawnionej do reprezentacji Klienta.
3. Zgodnie ze strategią i polityką wewnętrzną ISOQAR postępowanie reklamacyjne jest w całości udokumentowane.
4. Odpowiedź na reklamację udzielana jest w formie pisemnej w terminie 7 dni roboczych od daty otrzymania reklamacji.
5. Jeżeli po rozpatrzeniu reklamacji Klient nie jest usatysfakcjonowany, ma prawo złożenia w terminie 14 dni od doręczenia odpowiedzi na reklamację, odwołania do Prezesa ISOQAR.
6. Klient wyraża zgodę na archiwizowanie przez ISOQAR przebiegu prowadzonych reklamacji.

14. ANULOWANIE PLANOWANYCH AUDITÓW

1. Terminy planowanych wizyt u Klienta i auditów są trzonem działalności operacyjnej ISOQAR i są istotne z uwagi na obowiązki administracyjne ISOQAR, jako jednostki akredytowanej.
2. Przystępując do planowania i uzgadniając terminy auditów, ISOQAR angażuje zasoby personalne i finansowe z uwzględnieniem obowiązków administracyjnych, posiadanej kadry oraz z uwzględnieniem konieczności zoptymalizowania efektywności działania zespołów auditorów. W związku z wzajemnym powiązaniem wewnętrznych procedur z terminami zewnętrznymi dotyczącymi auditów, zmiana zaplanowanego terminu auditu winna być dokonywana sporadycznie z uwzględnieniem możliwości organizacyjnych ISOQAR.
3. W celu wyeliminowania sytuacji trudnych dla Klienta lub dla ISOQAR, terminy auditów są uzgadniane po przesłaniu przez Klienta wniosku o certyfikację lub w toku współpracy, każdorazowo z dużym wyprzedzeniem, zazwyczaj podczas auditu przeprowadzanego u Klienta. Terminy auditów rejestrowane są w Raporcie z auditu certyfikującego (pierwszego / początkowego) lub odpowiednio – recertyfikującego (ponownej certyfikacji).
4. W celu potwierdzenia terminu zaplanowanego uprzednio auditu, ISOQAR kontaktuje się z Klientem w formie elektronicznej lub telefonicznie. Po uzgodnieniu przez Strony w formie elektronicznej lub telefonicznej, terminu auditu, Klient, ma obowiązek zapewnienia możliwości przeprowadzenia auditu zgodnie z planem i w uzgodnionym terminie.
5. W przypadku odwołania auditu, przez Klienta, po uprzednim uzgodnieniu z nim terminu i potwierdzeniu dat/y stosownie do treści ustępu 4. powyżej, ISOQAR naliczy Klientowi dodatkową



ISOQAR CEE sp. z o.o.
ul. Wąwozowa 11, 02-796 Warszawa, Poland
tel.: +48 22 6497664,
e-mail: isoqar@isoqar.pl, www.isoqar.pl



opłatę w wysokości 1500 zł netto za każdy odwołany przez Klienta dzień auditu.

6. Strony na podstawie zgodnego porozumienia mogą zmienić termin wizyty audytora, o ile ze względów organizacyjnych po stronie ISOQAR i Klienta – będzie to możliwe bez generowania dodatkowych kosztów.

15. ZAKRES ODPOWIEDZIALNOŚCI STRON

1. Klient ponosi wyłączną odpowiedzialność za dokonane przez niego nadużycie jakiegokolwiek uprawnienia wynikającego z certyfikacji i rejestracji.
2. Audit, oraz wszystkie wykonywane podczas jego trwania czynności, w tym badania prowadzone przez ISOQAR u Klienta, wykonywane są z dobrą wiarą i wolą, oraz w oparciu o oświadczenia Klienta i przedłożone przez niego dokumenty. ISOQAR nie jest ani zobowiązany, ani uprawniony do badania wiarygodności dowodów, oświadczeń Klienta lub jego pracowników. Z tej przyczyny, ISOQAR nie ponosi odpowiedzialność za skutek przedstawienia przez Klienta w procesie auditu nieprawdziwych informacji, dowodów, dokumentów czy wyjaśnień.
3. W przypadku poniesienia odpowiedzialności przez ISOQAR w związku z nadużyciami Klienta lub poświadczeniem przez niego nieprawdy, złożeniem nieprawdziwych oświadczeń, dowodów informacji itp., Klient zobowiązuje się do pokrycia wszelkich roszczeń ISOQAR, będących następstwem postawienia go w stan odpowiedzialności lub obciążenia go opłatami, w związku z działaniem lub zaniechaniem Klienta.
4. Klient niniejszym dobrowolnie przyjmuje na siebie wszelką odpowiedzialność za treść, prawdziwość, kompletność i rzetelność przekazywanych podczas auditu informacji.
5. ISOQAR zachowuje prawo do dochodzenia od Klienta, na zasadach ogólnych, roszczeń wynikających z poniesionej przez ISOQAR szkody powstałej wskutek nadużycia własności

intelektualnej ISOQAR lub Alcumus ISOQAR, naruszenia przez Klienta postanowień o bezstronności, przekazania przez Klienta fałszywych lub wprowadzających w błąd informacji, innego naruszenia, w wyniku, którego ISOQAR mógł ponieść lub ponieść stratę.

16. AUDITY Z OBECNOŚCIĄ JEDNOSTEK AKREDYTUJĄCYCH I UPRAWNIONYCH

1. Klient na żądanie ISOQAR powinien umożliwić audytorom/przedstawicielom UKAS, PCA, IFS, BRC oraz ekspertom lub audytorom zdobywającym kwalifikacje, obserwację pracowników ISOQAR, podczas przeprowadzania auditów (zapowiedzianych i niezapowiedzianych). Uniemożliwienie tego rodzaju współpracy może doprowadzić do odmowy udzielenia certyfikacji i rejestracji lub odmowy prawa użytkowania certyfikacji i rejestracji.
2. O udziale osób dodatkowych, Klient zostanie powiadomiony przed wizytą (auditem) za wyjątkiem auditów niezapowiedzianych BRCGS.
3. BRCGS zastrzega sobie prawo do przeprowadzania własnych auditów lub wizyt w zakładzie Klienta, który uzyskał certyfikat, w związku ze skargami lub w ramach rutynowych działań BRCGS, w celu zapewnienia zgodności ze Standardem oraz integralności schematu. Takie wizyty mogą być zapowiedziane lub niezapowiedziane. Klient wyraża zgodę na poniesienie opłaty za takie wizyty.
4. BRCGS może również skontaktować się z Klientem celem uzyskania informacji zwrotnej odnośnie jakości procesu auditu. Klient zobowiązuje się do udzielenia takiej informacji.

17. ZESPÓŁ AUDYTORÓW



ISOQAR CEE sp. z o.o.
ul. Wąwozowa 11, 02-796 Warszawa, Poland
tel.: +48 22 6497664,
e-mail: isoqar@isoqar.pl, www.isoqar.pl



1. ISOQAR zapewni odpowiednio wykwalifikowany, kompetentny i bezstronny zespół auditorów na potrzeby przeprowadzenia auditu.
2. W celu prawidłowej realizacji planu auditu, do zespołu auditorów mogą zostać włączeni eksperci techniczni, tłumacze pisemni lub ustni.
3. Klientowi przysługuje prawo zakwestionowania dowolnego auditora czy członka zespołu auditorów, przy czym oświadczenie w tym przedmiocie powinno być złożone niezwłocznie po powiadomieniu Klienta o składzie zespołu auditorów.
4. Auditorzy delegowani do pracy z Klientem mają obowiązek, niezależnie od szkoleń odbytych z inicjatywy ISOQAR, doskonalenia zawodowego, celem rozwijania swoich kwalifikacji i kompetencji.
5. O ilości auditorów (jeden auditor lub zespół) delegowanych do pracy z Klientem, każdorazowo decyduje ISOQAR w porozumieniu z Klientem.
6. Klientowi nie przysługuje prawo wyboru konkretnego auditora do przeprowadzenia danego auditu.
7. ISOQAR zastrzega sobie prawo zmiany wyznaczonych auditorów lub dodania kolejnych auditorów, aby spełnić wymagania akredytacyjne.
8. W celu zapewnienia utrzymania bezstronności auditu ISOQAR będzie prowadzić przegląd liczby auditów, wykonanych przez poszczególnych auditorów. O ile w opinii ISOQAR ze względu na zagrożenie bezstronności, zajdzie konieczność zmiany auditora, ISOQAR takiej zmiany dokona.
9. Zespół auditorów może w dowolnym czasie być uzupełniony przez auditorów zdobywających kwalifikacje. Auditorzy zdobywający kwalifikacje nie otrzymują żadnego statusu podczas auditu i podlegają nadzorowi auditora wiodącego. Z tytułu udziału auditorów zdobywających kwalifikacje, Klient nie zostanie obciążony jakimikolwiek kosztami. ISOQAR powiadomi Klienta z wyprzedzeniem o zamiarze wysłania

auditorów zdobywających kwalifikacje na audit, podając ich dane personalne z wyprzedzeniem.

10. Klientowi przysługuje prawo odmowy przyjęcia auditorów zdobywających kwalifikacje, jednakże ISOQAR rekomenduje staranne rozważenie przez Klienta takiej prośby, z uwagi na fakt, że ISOQAR ma obowiązek w pełni wyszkolić i dbać o rozwój swoich pracowników, a podstawowym sposobem realizacji tego wymogu jest uczestnictwo w auditach.
11. Auditorzy wyznaczeni przez ISOQAR zobowiązani są do postępowania etycznego, sprawiedliwego i bezstronnego, a decyzje przez nich podejmowane oparte będą wyłącznie na podstawie dowodów przedstawionych przez Klienta lub u niego dostępnych.
12. Klient, akceptując Regulamin, zobowiązuje się nie wywierać presji, nie zastraszać ani nie oferować korzyści majątkowych auditorom lub pracownikom ISOQAR, którzy weryfikują decyzje auditorów. Pracownicy ISOQAR są zobowiązani do zgłoszenia przypadków, o których mowa w zdaniu poprzedzającym najwyższemu rangą przedstawicielowi kierownictwa ISOQAR.

18. OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH

1. Administratorem danych osobowych, w tym danych przekazanych do kontaktu z Klientem, w celu wykonania zawartej z tym Klientem umowy, jest ISOQAR.
2. Dane przetwarzane będą w celu realizacji usług opisanych w niniejszym Regulaminie oraz w innych celach, które wynikają z obowiązujących przepisów oraz uzasadnionych interesów Klienta i ISOQAR, a jeśli Klient wyraził zgodę również w celach przekazania informacji marketingowych i handlowych.
3. Podanie danych pracowników Klienta, w tym danych osobowych, nr telefonu, adresu email jest dobrowolne, lecz niezbędne dla realizacji usług zleconych ISOQAR.
4. W celu wykonania zawartej z Klientem Umowy, powierzone



ISOQAR CEE sp. z o.o.
ul. Wąwozowa 11, 02-796 Warszawa, Poland
tel.: +48 22 6497664,
e-mail: isoqar@isoqar.pl, www.isoqar.pl



dane osobowe pracowników Klienta, mogą być przekazane przez ISOQAR podmiotom lub osobom współpracującym, w szczególności takim jak Alcumus ISOQAR, jednostkom akredytacyjnym, właścicielom norm, auditorom, ekspertom technicznym i innym zainteresowanym stronom, które uczestniczą lub mogą uczestniczyć w procesie certyfikacji lub dostawcy systemów informatycznych oraz usług wsparcia technicznego tych systemów. Podmioty te i osoby zostaną zobowiązane do przetwarzania powierzonych danych osobowych wyłącznie w niezbędnym zakresie wg. wytycznych ISOQAR oraz zostaną zobowiązane do zachowania poufności.

5. W związku z charakterem współpracy ISOQAR oraz jednostek go akredytujących, w tym UKAS oraz w związku z korzystaniem przez ISOQAR z zewnętrznego wsparcia technicznego systemów informatycznych w zakresie niezbędnym i wynikających z zawartej z Klientem umowy, niektóre dane mogą być przekazane lub dostępne dla podmiotów mających siedzibę poza Europejskim Obszarem Gospodarczym.
6. Powierzone przez Klienta dane, przetwarzane będą przez czas wynikający z obowiązujących przepisów prawa i zawartych z Klientami umów.
7. Pracownikom Klienta, których dane zostały przekazane na użytek realizacji umowy zawartej z ISOQAR, przysługuje prawo dostępu do swoich danych, prawo ich sprostowania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania, przenoszenia, wniesienia sprzeciwu, cofnięcia zgody w dowolnym momencie. W przypadku przekazania przez Klienta, jakichkolwiek danych, w tym danych pracownika lub współpracownika do ISOQAR, na Kliencie spoczywa obowiązek przekazanie klauzuli informacyjnej zgodnie z art.14 RODO.
8. W celu umożliwienia Klientom, zainteresowanym pracownikom, współpracownikom Klienta, realizacji ich

uprawnień wynikających z ochrony danych osobowych, uzyskania odpowiedzi na pytania szczegółowe związane z ochroną danych, ISOQAR powołał Inspektora Ochrony Danych oraz uruchomił dedykowany tym kwestiom kontakt pod adresem email iod@isoqar.pl. ISOQAR zobowiązuje Klienta do podania powyższego adresu osobom fizycznym, których dane będą przekazane do ISOQAR.

9. ISOQAR oświadcza, że udostępnione mu przez Klienta dane, będą chronione przed naruszeniem, przetwarzane w stopniu niezbędnym, w związku z wykonywaniem zawartej z Klientem umowy, w celu komunikacji z Klientem w sprawach bieżących, do przesyłania informacji handlowych, ochrony żywotnych interesów osoby, której dane dotyczą, realizacji obowiązku prawnego ciążącego na administratorze, tudzież w związku z uzasadnionym interesem realizowanym przez ISOQAR jako administratora lub przez stronę trzecią.
10. Szczegółowe informacje na temat przetwarzania danych osobowych w ISOQAR znajdują się na stronie www.isoqar.pl w polityce prywatności.

19. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Złożony i podpisany przez Klienta Wniosek, o którym mowa w Rozdziale 4, stanowi o przystąpieniu przez Klienta do współpracy z ISOQAR i zawarciu Umowy o świadczenie usług Certyfikacji i rejestracji, na warunkach określonych w Ofercie.
2. Niniejszy Regulamin i Tabela Opłat, dostępna na stronie internetowej ISOQAR, są integralnymi częściami Umowy, o której mowa w ustępie poprzedzającym.
3. Za relacje bieżące z Klientem, odbieranie uwag i wniosków, odpowiedzialny jest pracownik ISOQAR, pełniący dyżur pod nr telefonu: 226497664 i odbierający korespondencję elektroniczną nadesłaną na adres: isoqar@isoqar.pl.



ISOQAR CEE sp. z o.o.
ul. Wąwozowa 11, 02-796 Warszawa, Poland
tel.: +48 22 6497664,
e-mail: isoqar@isoqar.pl, www.isoqar.pl



4. Niniejszy Regulamin i Tabela Opłat ISOQAR, mogą ulec zmianie wskutek zmiany polityki ISOQAR, zmiany prawa lub zmian w procedurach, wymaganych przez jednostki akredytujące. O zmianie w/w dokumentów, ISOQAR powiadomi Klientów niezwłocznie. Brak sprzeciwu Klienta w terminie 14 dni od doręczenia treści nowego Regulaminu i Tabeli Opłat, oznacza ich przyjęcie i akceptację, jako zaktualizowanych Załączników do Umowy.



ISOQAR CEE sp. z o.o.
ul. Wąwozowa 11, 02-796 Warszawa, Poland
tel.: +48 22 6497664,
e-mail: isoqar@isoqar.pl, www.isoqar.pl

