REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG CERTYFIKACJI I REJESTRACJI – IFS

Niniejszy Regulamin stanowi integralne z Umową świadczenia usług certyfikacji, źródło praw i obowiązków Klientów ubiegających się o certyfikację i rejestrację systemu IFS, jak też źródło praw i obowiązków podmiotów oraz organizacji auditowanych i certyfikowanych przez 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 PCA i właściciela Standardu IFS Food – IFS Management GmbH. ISOQAR jest zobowiązany do przestrzegania wymagań określonych szczegółowo w normie: ISO/IEC 17065, dokumentach normatywnych: Standardzie IFS Food i Doktrynie IFS Food oraz innych powiązanych z nimi przewodnikach i dokumentach. Powołana norma ISO/IEC 17065 oraz dokumenty normatywne: Standard IFS Food i Doktryna IFS Food są dokumentami nadrzędnymi względem niniejszego Regulaminu, obowiązującym zarówno Klienta jak też ISOQAR.
2. Właścicielem wydawanych certyfikatów jest ISOQAR CEE Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie (02-796) przy ul. Wąwozowa 11.
3. Szczegółowe informacje o wszelkich posiadanych zakresach akredytacji będą udostępniane przez ISOQAR na życzenie Klienta. Ponadto informacje są udostępnione na stronie internetowej ISOQAR (www.isoqar.pl).
4. ISOQAR oświadcza, że w odpowiedzi na potrzeby Klienta, może wykonać także nieakredytowaną certyfikację i rejestrację (w przypadku rozszerzenia zakresu akredytacji).

Słownik pojęć:

administrator danych osobowych – oznacza osobę fizyczną lub prawną, organ publiczny, jednostkę lub inny podmiot, który samodzielnie lub wspólnie z innymi ustala cele i sposoby przetwarzania danych osobowych;

audit – oznacza przeprowadzane przez uprawnionego przedstawiciela ISOQAR, badania połączonego 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 IFS Food – to proces decyzyjny, który posługuje się narzędziami takimi jak audit i inspekcja, w celu ustalenia (czyli dokonania oceny), w jakim stopniu miejsce produkcji i związane z nim działania przetwórcze są zgodne
z określonymi wymaganiami normy. Z punktu widzenia IFS wyróżnia się następujące rodzaje auditów: początkowy, recertyfikujący, ponowny, rozszerzający, dobrowolny oraz następujące opcje auditów: zapowiedziany i niezapowiedziany. Szczegółowe definicje auditów zawarte są w aktualnie obowiązującym Standardzie IFS Food;

audit specjalny – dodatkowy audit wykonywany w następstwie złożonej skargi, Kontroli Integrity on-site checks, wycofania lub zwrotu produktu oraz jakiejkolwiek innej sytuacji, która może wpłynąć na zdolność do spełniania wymagań certyfikacyjnych, itp.;

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

AC 229
ISOQAR CEE sp. z o.o z siedzibą w Warszawie, adres: ul. Wąwozowa 11, 02-796 Warszawa, NIP 9512091016, wpisana do Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy w dla m.st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000178492, wysokość kapitału zakładowego: 50.000,00 zł

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

CAR (Przegląd wniosku klienta/Client Application Review) – dokument wewnętrzny ISOQAR umożliwiający przegląd danych Klienta, wyznaczenie auditora, określenie czasu trwania auditu oraz podjęcie innych czynności przygotowawczych niezbędnych do wykonania auditu;

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

dane osobowe – oznaczają wszelkie informacje pośrednie lub bezpośrednie, o zidentyfikowanej lub możliwej do zidentyfikowania osobie fizycznej, której dane te dotyczą, w tym: imię i nazwisko, numer identyfikacyjny, dane o lokalizacji, identyfikator internetowy;

dni niedostępności (blackout period) – definicja odnosi się do auditu niezapowiedzianego i oznacza, że Klient najdalej w momencie rejestracji do niezapowiedzianego auditu IFS Food, proponuje dziesięć (10) dni roboczych w ciągu okna czasowego, podczas których audit IFS Food nie będzie mógł być wykonany (np.: dni wolne od pracy, dni konserwacji, itp.), jak również okresy nieoperacyjne i nieprodukcyjne. Dziesięć dni roboczych, zgodnie z uznaniem Klienta może być podzielone maksymalnie na trzy (3) okresy. Terminy i uzasadnienie dni niedostępności podlegają akceptacji ISOQAR.

dobrowolny audit wstępny – tzw. audit luk, wykonywany jest w celu oceny obecnego statusu zakładu i poziomu spełnienia wymagań Standardu IFS. Auditor wykonujący dobrowolny audit wstępny nie może przeprowadzać początkowego auditu IFS Food. Dobrowolny audit wstępny nie może zawierać zaleceń;

działania naprawcze, korygujące (corrective actions) – działania mające na celu usunięcie przyczyny zidentyfikowanego odchylenia i/lub niezgodności. Działania powinny być wykonane przed recertyfikującym auditem IFS Food;

IFS Split audit (podzielony) – audit wykonywany w wyjątkowych okolicznościach (np. z powodu powszechnie znanego kryzysu), gdy przeprowadzenie pełnego auditu na miejscu jest praktycznie niemożliwe. W pierwszej kolejności przeprowadza się audit na miejscu, a następnie część zdalną z wykorzystaniem ICT (Information and Communication Technologies);

Integrity Program – to program realizowany przez IFS w celu monitorowania, jako działań prewencyjnych pracy auditorów i jednostek certyfikujących oraz ocenianych Klientów, zarządzania, jako działaniami naprawczymi, wszelkimi reklamacjami skierowanymi do IFS;

korekta (correction) – działania mające na celu usunięcie zidentyfikowanych odchyleń i/lub niezgodności. Działania te powinny być wdrożone przed wydaniem certyfikatu;

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, standard, liczba pracowników, kategorie (zakresy produktów) i zakresy technologiczne, itd.;

naruszenie ochrony danych osobowych – oznacza naruszenie bezpieczeństwa prowadzące do przypadkowego lub niezgodnego z prawem zniszczenia, utracenia, zmodyfikowania,

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

AC 229
ISOQAR CEE sp. z o.o z siedzibą w Warszawie, adres: ul. Wąwozowa 11, 02-796 Warszawa, NIP 9512091016, wpisana do Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy w dla m.st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000178492, wysokość kapitału zakładowego: 50.000,00 zł

nieuprawnionego ujawnienia lub nieuprawnionego dostępu do danych osobowych przesyłanych, przechowywanych lub w inny sposób przetwarzanych;

niezapowiedziany audit IFS Food – to początkowy lub recertyfikujący audit IFS Food, który jest przeprowadzany u Klienta bez uprzedniego powiadamiania o czasie i terminie auditu. Niezapowiedziany recertyfikujący audit IFS Food wykonywany jest w oknie czasowym [szesnaście (-16) tygodni przed terminem auditu; dwa (+2) tygodnie po terminie auditu]. W przypadku niezapowiedzianego początkowego auditu IFS Food nie wyznacza się okna czasowego. Niezapowiedziany audit IFS Food przeprowadzany jest, co najmniej raz na trzy (3) lata. Dobrowolny niezapowiedziany audit IFS Food może być przeprowadzany, co rok na życzenie Klienta. Niezapowiedziany audit IFS Food musi być wykonany w ciągu następujących po sobie dni;

niezgodności – niespełnienie określonego wymagania. Niezgodność może być podniesiona w przypadku: nieprzestrzegania przepisów prawa, kwestii bezpieczeństwa żywności, wewnętrznych dysfunkcji organizacyjnych lub innych problemów z Klientami. Szczegółowy opis i definicje poszczególnych rodzajów niezgodności zawarte są w Standardzie IFS Food oraz Doktrynie IFS Food;

niezgodność duża (MAJOR) – to sytuacja, w której podczas oceny zidentyfikowano i potwierdzono występowanie w systemie Klienta, poważnego naruszenia wymagań Standardu IFS, które obejmuje (ale nie ogranicza się jedynie do nich) kwestie dotyczące bezpieczeństwa żywności lub także wymagań prawnych krajów produkcji lub przeznaczenia lub, gdy zakład utracił kontrolę nad procesem, co może mieć wpływ na bezpieczeństwo żywności;

niezgodność Knock out (KO) – to niezgodność wynikająca z niespełnienia jednego lub większej liczby spośród 10 zasadniczych wymagań określonych w normie IFS;

odchylenie – niezgodność z wymaganiami, nie mająca wpływu na bezpieczeństwo żywności odnosząca się do produktów i procesów. Szczegółowa definicja zawarta jest w aktualnie obowiązującym Standardzie IFS Food;

okno czasowe – to okres zawarty:

- dla auditu zapowiedzianego pomiędzy: ósmym (-8) tygodniem przed, a drugim (+2) tygodniem po terminie przeprowadzenia ostatniego dnia poprzedniego auditu IFS Food,
- dla auditu niezapowiedzianego pomiędzy: szesnastym (-16) tygodniem przed, a drugim (+2) tygodniem po terminie przeprowadzenia ostatniego dnia poprzedniego auditu IFS Food;

okres nieoperacyjny i nieprodukcyjny – okresy, w których linie produkcyjne nie działają, np.: planowane prace konserwacyjne, urlopy, planowane przestoje, itp.;

oszustwa produktowe (fałszowanie żywności, food fraud) – celowe zastąpienie, błędne oznakowanie, zafałszowanie lub podrabianie żywności, surowców lub opakowań wprowadzanych do obrotu w celu osiągnięcia korzyści ekonomicznych. Definicja ta ma również zastosowanie do procesów zlecanych na zewnątrz;

oświadczenia związane z produktem/produkcją – wszelkie przekazy lub reprezentacje, w tym obrazowe, graficzne lub symboliczne, w dowolnej formie (etykieta produktu, opakowanie, reklama, specyfikacje, ulotki produktowe), które stwierdzają, sugerują lub wskazują, że produkt ma szczególne cechy lub skutki, które nie są związane z produktem i/lub ogólnie nie występują w podobnych produktach. Stosowanie oświadczeń jest niedozwolone. IFS dopuszcza jest jednak podanie w zakresie certyfikatu nazwy produktu, gdy objęty jest on systemami oznaczeń geograficznych (zgodnie z rozporządzeniem (UE) nr 1151/2012 wraz z jego zmianami), np. PDO (Protected Designation of Origin) / PGI (Protected Geographical Indication). W takim przypadku na certyfikacie IFS pod zakresem zostanie dodane zastrzeżenie w postaci formuły: „System oznaczeń

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

AC 229
ISOQAR CEE sp. z o.o z siedzibą w Warszawie, adres: ul. Wąwozowa 11, 02-796 Warszawa, NIP 9512091016, wpisana do Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy w dla m.st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000178492, wysokość kapitału zakładowego: 50.000,00 zł

geograficznych „XXX" jest zewnętrzną cechą jakości produktu (produktów), ale jego ocena nie jest objęta zakresem Certyfikacji IFS Food.";

pełna zgodność – spełnienie wymagania Standardu IFS. Wymaganie Standardu IFS ocenione na A;

plan działań (action plan) – wykaz/lista wszystkich odchyleń i/lub niezgodności z opisem i wyjaśnieniami, stwierdzonych podczas auditu przez auditora. Plan działań ma określony format (aneks 7);

plan auditu – to harmonogram auditu, który: zawiera odpowiednie szczegóły dotyczące zakresu i kompleksowości auditu IFS Food, czasu trwania auditu, jest elastyczny, aby reagować na wszelkie nieoczekiwane zdarzenia, które mogą wystąpić podczas oceniania na miejscu procesu/procesów (on-site), uwzględnia przegląd raportu z auditu IFS Food i planu działań z poprzedniego auditu IFS Food, określa produkt/produkty, które mają zostać poddane auditowi, wskazuje auditora/auditorów z przypisaną odpowiedzialnością za konkretną część auditu IFS Food oraz wskazywać, kiedy i która część Standardu zostanie oceniona, jeżeli audit IFS Food jest przeprowadzony w połączeniu z innym Standardem/normą, w przypadku IFS Split Audit (podzielonego auditu) należy określić daty i czas, w którym ICT będą wykorzystywane do oceny wymagań listy kontrolnej;

początkowy audit IFS Food – jest kompleksową i szczegółową oceną zakładu produkcyjnego, doprowadzającą w idealnym przypadku do wydania certyfikatu. Podczas auditu wszystkie wymagania Standardu IFS są oceniane przez auditora. Początkowy audit IFS Food może być: pierwszym auditem IFS Food, auditem IFS Food przeprowadzonym po przerwie w cyklu certyfikacji, po nieudanym audicie IFS Food z powodu jednej lub kilku niezgodności lub wyniku całkowitego < 75 %, po nieudanym audicie ponownym (follow- up) lub po nieudanym audicie rozszerzającym;

podmiot przetwarzający – oznacza osobę fizyczną lub prawną, organ publiczny, jednostkę lub inny podmiot, który przetwarza dane osobowe w imieniu administratora;

ponowny audit IFS Food (follow up) – wymagany jest w sytuacji, gdy wyniki auditu (początkowego lub recertyfikującego) były niewystarczające do wydania certyfikatu ze względu na jedną dużą niezgodność (Major) i łączną punktację równą lub większą niż 75%. Podczas auditu ponownego auditor koncentruje się na sprawdzeniu wdrożenia korekt i działań korygujących związanych z usunięciem niezgodności i/lub odstępstw stwierdzonych na poprzednim audicie;

recertyfikujący audit IFS Food (odnawiający) – to audit przeprowadzony w celu odnowienia istniejącej certyfikacji IFS. Audit recertyfikujący jest kompleksową i szczegółową oceną zakładu produkcyjnego, doprowadzającą w idealnym przypadku do wydania certyfikatu. Recertyfikujący audit IFS Food może być przeprowadzony w opcji zapowiedzianej lub niezapowiedzianej. Podczas auditu wszystkie wymagania Standardu IFS są oceniane przez auditora. Podczas auditu recertyfikującego auditor zwraca szczególną uwagę na odchylenia i niezgodności stwierdzone podczas poprzedniego auditu IFS Food, jak również na skuteczność i wdrożenie korekt i działań korygujących przedstawionych w Planie działań;

rejestr przetwarzania – oznacza odpowiednio: rejestr czynności przetwarzania danych osobowych lub rejestr kategorii czynności przetwarzanych, o których mowa w art. 30 ust. 1 i ust. 2 RODO;

rejestracja – proces, w ramach, którego Klient uzyskuje certyfikację, potwierdzającą na moment zakończenia auditu spełnianie przez niego wymagań określonej normy. Rejestracja oznacza: po stronie Klienta ponoszenie odpowiedzialności za utrzymywanie określonych normą wymagań, 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

AC 229
ISOQAR CEE sp. z o.o z siedzibą w Warszawie, adres: ul. Wąwozowa 11, 02-796 Warszawa, NIP 9512091016, wpisana do Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy w dla m.st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000178492, wysokość kapitału zakładowego: 50.000,00 zł

RODO – ogólne rozporządzenie o ochronie danych, dokładniej: Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE;

rodzaj zakładu produkcyjnego – Standard IFS określa cztery (4) rodzaje zakładów produkcyjnych: pojedynczy zakład produkcyjny, przedsiębiorstwo wielolokalizacyjne (Multi-location site), miejsce produkcji wielu podmiotów prawnych (Multi-legal), zakład produkcyjny o zdecentralizowanej strukturze. Rodzaj zakładu produkcyjnego ma wpływ na planowanie, przygotowanie i sposób prowadzenia auditu IFS, liczbę numerów COID, liczbę auditów IFS, liczbę raportów i liczbę certyfikatów;

rozszerzający audit IFS Food (extension) – to audit, który wykonywany jest, gdy niektóre linie produkcyjne nie były uruchomione podczas głównego auditu certyfikującego, obejmującego zakresy produktów i/lub zakresy technologii i/lub plan HACCP (zwłaszcza CCP) inne niż te, które zostały skontrolowane podczas auditu początkowego/recertyfikującego, gdy nowe procesy lub produkty inne niż te objęte zakresem bieżącego auditu IFS Food zostaną wdrożone między dwoma auditami IFS lub w przypadku produktów sezonowych. Certyfikowany Klient (zakład) powinien niezwłocznie powiadomić ISOQAR o nowych procesach i produktach w celu podjęcia decyzji, czy i kiedy należy przeprowadzić audit rozszerzający;

siła wyższa – klęska żywiołowa, kryzys, sytuacja nadzwyczajna, przerwane łańcuchy dostaw, która ma bezpośredni wpływ na dostarczanie bezpiecznych, legalnych i zgodnych ze specyfikacją produktów;

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;

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;

weryfikator – auditor IFS albo „pure" weryfikator IFS. Osoba odpowiedzialna za ocenę raportów z auditu IFS przed podjęciem decyzji o certyfikacji;

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;

wycofanie certyfikatu IFS (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. Wycofanie ma zastosowanie w przypadku, gdy nie ma zamiaru ani możliwości przywrócenia dokładnie tego samego certyfikatu (z tym samym numerem wydania, tym samym okresem ważności itp.);

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

AC 229
ISOQAR CEE sp. z o.o z siedzibą w Warszawie, adres: ul. Wąwozowa 11, 02-796 Warszawa, NIP 9512091016, wpisana do Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy w dla m.st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000178492, wysokość kapitału zakładowego: 50.000,00 zł

zakres akredytacji – obszar działań, w których ISOQAR otrzymał autoryzację z PCA, IFS, (lub innej krajowej Jednostki Akredytującej), potwierdzającą prawo do wydawania certyfikatów, na których widnieje znak stosownej akredytacji;

zakres rejestracji – oznacza określony obszar działań Klienta, podlegający ocenie przez 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;

zapowiedziany audit IFS Food – to audit IFS Food, który jest przeprowadzany w czasie i terminie uzgodnionym pomiędzy Klientem i ISOQAR. Zapowiedziany audit IFS Food musi być wykonany w ciągu następujących po sobie dni;

zawieszenie certyfikatu IFS – pozbawienie Klienta lub oddziału (Klienta) czasowego prawa użytkowania certyfikacji i rejestracji oraz w konsekwencji: prawa posługiwania się certyfikatem. Zawieszenie ma zastosowanie, w przypadku, gdy zamiarem jest zniesienie zawieszenia i przywrócenie dokładnie tego samego certyfikatu (z tym samym numerem wydania, tym samym okresem ważności itp.);

zbiór danych – oznacza uporządkowany zestaw danych osobowych dostępnych według określonych kryteriów, np.: zespół osób, ich imiona i nazwiska wraz z nr telefonów;

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;

zgoda – oświadczenie pisemne lub wyraźne działania osoby, której dane dotyczą, oznaczające dobrowolne, konkretne, świadome i jednoznaczne okazanie przyzwolenia na przetwarzanie dotyczących jej danych osobowych.

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

1. ISOQAR, posiada uprawnienia do wykonywania usług związanych z auditem: certyfikacji i rejestracji (początkowym i recertyfikującym auditem IFS Food, IFS Split auditem), recertyfikacji i rejestracji (recertyfikującym auditem IFS Food, ponownym auditem IFS Food oraz IFS Split auditem) w tym auditów zapowiedzianych i niezapowiedzianych oraz auditów specjalnych w obszarze certyfikacji systemów Klienta.
2. ISOQAR, jest zobowiązany do systematycznego monitorowania certyfikowanych w ramach swoich kompetencji systemów. W tym celu, po każdorazowym zakończeniu auditu wykonywanego u Klienta, przeprowadzający go auditor sporządza Raport i Plan kolejnego auditu IFS Food, potwierdzający uprawnione użytkowanie certyfikacji i rejestracji przez Klienta.
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 (pracownicy, przedstawiciele i podwykonawcy)

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

AC 229
ISOQAR CEE sp. z o.o z siedzibą w Warszawie, adres: ul. Wąwozowa 11, 02-796 Warszawa, NIP 9512091016, wpisana do Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy w dla m.st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000178492, wysokość kapitału zakładowego: 50.000,00 zł

zobowiązani są do podpisania umów o zachowaniu poufności i bezstronności oraz deklarowania wszelkich konfliktów interesów przed auditem oraz bezpośrednio po powzięciu wiedzy, że stwierdzono zagrożenie dla bezstronności auditu.

2. Klient zostanie (w przypadku zapowiedzianego auditu IFS Food) 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 niezwłocznie po powiadomieniu w formie pisemnej, z określeniem powodów sprzeciwu.
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, 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 i Klienta a także dla jednostki akredytującej oraz właściciela Standardów IFS, 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 oceny, 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 w tym zakresie przepisów zawartych w RODO oraz Ustawie z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych (z późniejszymi zmianami).
6. ISOQAR udostępni na życzenie informacje, czy certyfikat, wydany przez ISOQAR, jest aktualny i obowiązujący. Dostęp do tych informacji będzie możliwy od momentu wydania certyfikatu i nadania numeru rejestracji (zwanego również numerem certyfikatu). Udostępniane dane 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 lokalizacje objęte zakresem certyfikacji wielooddziałowej).

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

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 rodzaj zakładu produkcyjnego podlegającego auditowi i zakres auditu IFS Food. Zakres obejmuje ustalenie: produktów lub grup produktów, w tym produktów sezonowych, eksportowanych (kraj przeznaczenia), procesów w tym procesów zleconych na zewnątrz, zakresów produktów, zakresów technologicznych, lokalizacji, poziomu zatrudnienia, opcji auditu (zapowiedziana czy niezapowiedziana) itp. Zakres określa także ewentualne wyłączenia, historię statusu certyfikacji IFS, posiadanie certyfikatów i stosowanych oświadczeń związanych z produktem/produkcją oraz inne dodatkowe informacje niezbędne do prawidłowego przeprowadzenia auditu wynikające z dokumentów normatywnych.
2. W oparciu o Kwestionariusz, przedstawiciel ISOQAR dokonuje przeglądu informacji w nim zawartych, sporządzając dokument wewnętrzny o nazwie CAR. Na tym etapie zostanie potwierdzony rodzaj zakładu produkcyjnego, zakres auditu IFS Food, opcja auditu IFS Food (zapowiedziana czy niezapowiedziana), czas trwania auditu IFS Food, kategorie (zakresy produktów), zakresy technologiczne, etapy przetwórcze, liczba pracowników oraz auditor lub zespół auditorów, uzasadnienia itp. Czas trwania auditu IFS obliczany jest przy użyciu oficjalnego kalkulatora IFS Food.

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

AC 229
ISOQAR CEE sp. z o.o z siedzibą w Warszawie, adres: ul. Wąwozowa 11, 02-796 Warszawa, NIP 9512091016, wpisana do Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy w dla m.st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000178492, wysokość kapitału zakładowego: 50.000,00 zł

3. Na podstawie danych Klienta zawartych w CAR oraz w Kwestionariuszu, 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). 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 180 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, ISOQAR zatwierdzi dokumentację przed auditem, 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 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 przygotuje Plan auditu, przeprowadzi audit, opracuje Plan działań i Raport ostateczny z auditu zgodnie z procedurami oraz warunkami akredytacji udzielonymi ISOQAR. Nie jest wymagany żaden dalszy formularz zgłoszeniowy.
9. Klient odpowiada za zapewnienie na czas auditu IFS dostępu do weryfikowanego systemu, dokumentacji, produktów, procesów, wyposażenia, lokalizacji oraz personelu. Nie przedstawienie w terminie auditu dokumentacji lub informacji, wymaganych normą procedur, produktów, procesów, wyposażenia, lokalizacji oraz personelu może skutkować dodatkowymi kosztami, albo koniecznością powtórzenia auditu.
10. Klient zobowiązuje się dostarczyć do ISOQAR wszelkich niezbędnych informacji potrzebnych do rozpatrzenia skarg wpływających na Klienta do ISOQAR.
11. Klient zobowiązuje się do podejmowania i dokumentowania właściwych działań związanych z reklamacjami i brakami oraz utrzymywania zapisów z wszystkich wpływających do niego reklamacji odnoszących się do zgodności z wymaganiami certyfikacji oraz do udostępnienia tych zapisów na życzenie ISOQAR.
12. ISOQAR zastrzega na swoją rzecz, prawo odmowy świadczenia usług auditu (certyfikacji), jeżeli wystąpi ryzyko utraty bezstronności, jakiekolwiek ryzyko dla personelu auditującego lub ze względu na zagrożenie, bądź ryzyko związane z danym krajem, albo, jeżeli ISOQAR nie będzie dysponował odpowiednim zakresem akredytacji.
13. 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. 12.

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

AC 229
ISOQAR CEE sp. z o.o z siedzibą w Warszawie, adres: ul. Wąwozowa 11, 02-796 Warszawa, NIP 9512091016, wpisana do Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy w dla m.st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000178492, wysokość kapitału zakładowego: 50.000,00 zł

14. 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 IFS i POSTANOWIENIA SZCZEGÓLNE DOTYCZĄCE CERTYFIKATÓW IFS

1. IFS – (International Featured Standards), to skrót, który obejmuje pakiet międzynarodowych Standardów jakości i bezpieczeństwa oraz programów, które zapewniają przejrzystość i porównywalność w całym łańcuchu dostaw. Formalnym koordynatorem i dysponentem powołanej grupy standardów jest IFS Management GmbH.
2. Klient występując o certyfikat IFS, wyraża zgodę na poddanie się ocenie oraz zastosowanie we współpracy z nim, zasad certyfikacji ustanowionych przez IFS Management GmbH. Zasady te ustanowione są w dokumentach normatywnych: Standard IFS, Doktrynie IFS, przewodnikach i opublikowane są pod adresem: www.ifs-certification.com.
3. Klient występując o certyfikat IFS deklaruje, że zapoznał się z aktualnymi wersjami dokumentów normatywnych: Standardem IFS i Doktryną IFS Food oraz przewodnikami i że będzie je stosować.
4. Klient zobowiązuje się do spełniania wymagań certyfikacyjnych oraz do zapewnienia, że certyfikowany wyrób będzie stale spełniać wymagania dotyczące wyrobu.
5. Klient przed rozpoczęciem współpracy dokonuje wyboru charakteru auditu, który może być wykonany w sposób zapowiedziany lub niezapowiedziany.
6. Klient na etapie przygotowywania Kwestionariusza, a najdalej z momentem przystąpienia do współpracy z ISOQAR zobowiązany jest do poinformowania ISOQAR o fakcie bycia certyfikowanym na zgodność ze Standardem IFS lub inną normą oraz stosowanych oświadczeniach związanych z produktem/produkcją. W takim przypadku Klient przekaże do ISQOAR Raport, plan działań z ostatniego auditu, certyfikat itp.
7. Klient przygotowując się do początkowego auditu IFS Food może poddać się dobrowolnemu auditowi wstępnemu, aby ocenić swój status i poziom spełnienia wymagań Standardu IFS. Jeżeli Klient zdecyduje się na dobrowolny audit wstępny, ISOQAR przygotuje nową Ofertę.
8. ISOQAR występuje w charakterze jednostki akredytowanej, podmiotu powołanego w Rozdziale 1 i we współpracy z Klientem - odpowiada za zorganizowanie, nadzorowanie i kontynuację procesu certyfikacji Klienta w systemie IFS. Każdy z w/w etapów odbywa się w oparciu o kryteria ustalone przez IFS Management GmbH.
9. Standardy IFS podlegają aktualizacji, w tym aktualizacji polegającej na włączeniu nowego lub nowych wymagań lub nowej lub nowych procedur bądź wyłączeniu wymagań lub procedur. Kolejne wersje Standardów IFS publikowane są na stronie internetowej www.ifs-certification.com. Certyfikaty IFS wydane przed wejściem w życie nowej wersji, zachowują swoją ważność przez okres podany w konkretnym certyfikacie.
10. Standard IFS Food może być stosowany tylko wtedy, gdy produkt jest przetwarzany, produkowany lub, gdy istnieje ryzyko związane z zanieczyszczeniem produktu przez opakowanie podstawowe.
11. Certyfikacja jest zawsze związana z konkretną lokalizacją w odniesieniu do faktycznej działalności zakładu w zakresie przetwarzania lub produkcji i nie może być wykorzystywana w różnych miejscach lub lokalizacjach w ramach jednej certyfikacji.
12. Audit IFS Food przeprowadzany jest w języku „roboczym" Klienta, tzn. w języku, jaki jest używany w zakładzie Klienta. W ograniczonych i określonych przypadkach audit IFS Food może być przeprowadzony w obecności niezależnego tłumacza.
13. Za sprawność przebiegu i organizację wizyt w zakładach Klienta odpowiedzialny jest Klient.
14. Certyfikacja IFS Food składa się z trzech kroków: przygotowania Planu auditu (1), przeprowadzenia auditu IFS Food i przygotowania Planu działań (2) oraz Raportu końcowego z auditu (3).

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

AC 229
ISOQAR CEE sp. z o.o z siedzibą w Warszawie, adres: ul. Wąwozowa 11, 02-796 Warszawa, NIP 9512091016, wpisana do Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy w dla m.st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000178492, wysokość kapitału zakładowego: 50.000,00 zł

15. Pierwszy krok stanowi przygotowanie auditora do auditu, przegląd dokumentacji Klienta oraz opracowanie przez auditora i ISOQAR (we współpracy i na podstawie dostarczonych przez Klienta informacji) Planu auditu, który zostanie przesłany Klientowi przed wykonaniem auditu IFS Food.
16. Drugi krok polega na przeprowadzeniu początkowego lub recertyfikującego (zapowiedzianego lub niezapowiedzianego) auditu IFS Food w siedzibie Klienta. Audit IFS składa się z sześciu (6) etapów: spotkania otwierającego, oceny istniejącego systemu zarządzania jakości i bezpieczeństwa żywności, oceny na miejscu, przeglądu dokumentacji i zapisów, przygotowania wniosków z auditu IFS Food oraz spotkania zamykającego i polega na sprawdzeniu, czy istniejący u Klienta system dokumentacji, produkowany wyrób/wyroby i proces/procesy, spełniają wymagania związane ze Standardem IFS. Zakres certyfikacji obejmuje wyłącznie produkt lub grupę produktów, które są produkowane, przetwarzane przez Klienta, podczas wykonywania auditu. Podczas tego etapu, Klient zobowiązuje się udostępnić auditorowi wszelką dokumentację, produkty, procesy, umożliwić kontakt z najwyższym kierownictwem, z pracownikami, przeprowadzenie wizyty lub wizyt w poszczególnych pomieszczeniach, lokalizacjach, oddziałach, zakładach, biurach Klienta, stosownie do potrzeb i zakresu wykonywanego auditu.
17. Przedstawiciele najwyższego kierownictwa Klienta są zobowiązani do uczestnictwa w spotkaniach otwierających i zamykających.
18. Podczas spotkania zamykającego auditor jest zobligowany do przedstawienia ustaleń z auditu oraz do omówienia odchyleń i/lub niezgodności zidentyfikowanych podczas auditu IFS Food.
19. Przedstawiciel Klienta i auditor (a jeśli ma to zastosowanie także: auditor stażysta [trainee i witness auditor]) zobowiązani są do podpisania Listy obecności, która wskazuje godzinę rozpoczęcia i zakończenia każdego dnia auditu, raz najpóźniej w ostatnim dniu auditu. Lista obecności stanowi część dokumentacji auditu IFS Food.
20. Trzeci krok obejmuje przygotowanie wstępnego Planu działań, a następnie Raportu końcowego z auditu.
21. W odpowiedzi na treść odchyleń i/lub niezgodności opisanych we wstępnym Planie działań, Klient zobligowany jest do sporządzenia końcowego Planu działań.
22. Krok trzeci, zakończy się wydaniem certyfikatu, o ile Klient przedstawi dowody wdrożenia korekt, proponowanych działań korygujących i przedłoży uzupełniony Plan działań stanowiący odpowiedź na ujawnione odchylenia i/lub niezgodności. Następnie Plan, korekty oraz propozycje działań korygujących zostaną zwalidowane przez auditora, który sporządzi Raport końcowy dla Weryfikatora. Weryfikator przeprowadzi przegląd techniczny Raportu końcowego. W oparciu o uzyskane wyniki Weryfikator rekomenduje lub nie rekomenduje wydanie certyfikatu IFS Food. ISOQAR na podstawie wyników z przeglądu technicznego i rekomendacji Weryfikatora podejmuje finalną decyzję o wydaniu lub niewydaniu certyfikatu IFS Food.
23. W przypadku zidentyfikowania dużej niezgodności (Major) lub Knock out (KO), dalszy sposób postępowania zgodny jest z wymaganiami Standardu IFS. Oceny dokonuje ISOQAR na podstawie danych zebranych przez auditora.
24. Klient zgadza się na przeprowadzenie ponownego auditu (follow up) IFS Food w przypadku, gdy wyniki początkowego/recertyfikującego auditu nie pozwalają na wydanie certyfikatu IFS Food ze względu na jedną dużą niezgodność (Major) i łączną punktację równą bądź większą niż 75%.
25. W procesie auditu istotnym jest, aby Klient miał świadomość, że zamknięcie dużej niezgodności (Major) wiąże się z wykonaniem ponownego auditu na miejscu, po wdrożeniu korekt.
26. Ponowny audit IFS Food powinien być przeprowadzony nie wcześniej niż po sześciu (6) tygodniach i nie później niż sześć (6) miesięcy po poprzednim audicie IFS Food.
27. Jeżeli ponowny audit IFS Food nie zostanie przeprowadzony w ciągu sześciu (6) miesięcy od daty poprzedniego auditu IFS Food, ISOQAR ponownie przeprowadzi początkowy audit IFS Food.
28. Jeżeli Klient nie decyduje się na przeprowadzenie ponownego auditu IFS Food, lecz zdecyduje się na przeprowadzenie początkowego auditu IFS Food, w takim przypadku nowy początkowy

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

AC 229
ISOQAR CEE sp. z o.o z siedzibą w Warszawie, adres: ul. Wąwozowa 11, 02-796 Warszawa, NIP 9512091016, wpisana do Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy w dla m.st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000178492, wysokość kapitału zakładowego: 50.000,00 zł

audit IFS Food zostanie zaplanowany nie wcześniej niż sześć (6) tygodni po audicie IFS Food, podczas którego zidentyfikowano dużą niezgodność.

29. W przypadku, gdy wynik auditu ponownego nie jest satysfakcjonujący, a sam ponowny audit IFS Food kończy się niepowodzeniem, wówczas konieczne będzie przeprowadzenie pełnego auditu IFS Food. Taki audit nie powinien odbyć się wcześniej niż po sześciu (6) tygodniach po audicie ponownym. W takim przypadku ISOQAR umieści Raport z auditu IFS zakończonego niepowodzeniem w bazie IFS. Jeżeli ponowny audit zakończy się powodzeniem, ISOQAR wyda certyfikat IFS tylko na poziomie podstawowym.
30. Klient zgodzi się na przeprowadzenie nowego początkowego auditu IFS Food w przypadku, gdy wyniki początkowego/recertyfikującego auditu nie pozwalają na wydanie certyfikatu IFS Food ze względu na jedną lub większą liczbę niezgodności Knock out.
31. Klient wyraża zgodę na umieszczenie dokumentów z auditu w tym Raportu końcowego z auditu w bazie IFS, w której dane, o których mowa powyżej są przechowywane zgodnie z przepisami o ochronie danych osobowych - RODO. Klient może zezwolić na dostęp do Raportu z auditu, kontrahentom lub innym podmiotom, korzystającym z bazy IFS.
32. Okres ważności certyfikatu IFS zdefiniowany jest przez Standard IFS Food i Doktrynę IFS Food.
33. W celu zachowania ciągłości certyfikacji i potwierdzenia, że certyfikowany system pozostaje w zgodności z aktualnym Standardem IFS, Klient zobowiązany jest do wyrażenia zgody w okresie współpracy Stron, na dokonywanie przez ISOQAR systematycznych auditów. Plan auditu i wybór opcji auditu będzie uzgodniony pomiędzy Klientem a ISOQAR.
34. Termin zaplanowanego auditu IFS powinien być zgłoszony przez ISOQAR poprzez bazę IFS, na minimum 2 tygodnie przed upływem roku od pierwszego dnia początkowego auditu IFS Food lub od pierwszego dnia recertyfikującego auditu IFS Food. W wypadku, gdy planowany audit, nie jest początkowym auditem IFS Food Klient powinien poinformować o tym ISOQAR, celem umożliwienia auditorowi weryfikacji Planu działań ustalonego i zaakceptowanego podczas poprzedniego auditu.
35. Recertyfikujący audit IFS Food (zapowiedziany) powinien być przeprowadzony najwcześniej osiem (-8) tygodni przed lub najpóźniej dwa (+2) tygodnie po upływie roku, od rocznicy dnia zakończenia początkowego lub recertyfikującego auditu IFS Food. Jeśli termin ten nie zostanie zachowany lub gdy poszczególne etapy procesu certyfikacji nie zostaną w tym terminie ukończone, to certyfikat nie będzie odnowiony w tzw. „stosownym terminie", który zapewnia ciągłość certyfikacji. Odnowienie certyfikatu poza okresem, o którym mowa w zdaniu pierwszym niniejszego ustępu, prowadzi do przerwy w certyfikacji.
36. Recertyfikujący audit IFS Food (niezapowiedziany) powinien być przeprowadzony najwcześniej szesnaście (-16) tygodni przed lub najpóźniej dwa (+2) tygodnie po upływie roku, od rocznicy dnia zakończenia początkowego lub recertyfikującego auditu IFS Food. Jeśli termin ten nie zostanie zachowany lub gdy poszczególne etapy procesu certyfikacji nie zostaną w tym terminie ukończone, to certyfikat nie będzie odnowiony w tzw. „stosownym terminie", który zapewnia ciągłość certyfikacji. Odnowienie certyfikatu poza okresem, o którym mowa w zdaniu pierwszym niniejszego ustępu, prowadzi do przerwy w certyfikacji.
37. Za utrzymanie ciągłości certyfikacji odpowiedzialny jest Klient. Jeżeli audit będzie opóźniony, przeprowadzony po terminie, o którym mowa w ust. 35 i 36, nastąpi przerwa w ważności certyfikatu, wówczas kolejny audit będzie początkowym auditem IFS Food. Brak zachowania ciągłości certyfikacji IFS jest widoczny w bazie IFS i dostępny dla wszystkich użytkowników.
38. Klient zobowiązany jest do powiadomienia ISOQAR o jakiejkolwiek zmianie mogącej wpłynąć na zdolność organizacji w spełnianiu wymagań IFS (np.: wycofanie produktu, zwrot produktu, ostrzeżenie dotyczące produktów, zwrot produktu i/lub wycofanie produktu na mocy urzędowego nakazu ze względu na bezpieczeństwo żywności i oszustwa produktowe, wizyty organów nadzorujących, kontrolujących, w wyniku, których wydano decyzję i/lub nałożono kary, zmiana nazwy osobowości prawnej, zmiana lokalizacji zakładu produkcyjnego, zmiana struktury organizacyjnej i kluczowego personelu). 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

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

AC 229
ISOQAR CEE sp. z o.o z siedzibą w Warszawie, adres: ul. Wąwozowa 11, 02-796 Warszawa, NIP 9512091016, wpisana do Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy w dla m.st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000178492, wysokość kapitału zakładowego: 50.000,00 zł

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

39. W ciągu trzech (3) dni roboczych od otrzymania sytuacji opisanych w ustępie powyżej ISOQAR wypełni w języku angielskim formularz informacji nadzwyczajnych w bazie IFS i odeśle go do IFS Management GmbH.
40. ISOQAR w ciągu dziesięciu (10) dni roboczych (po przesłaniu formularza) dostarczy IFS Management GmbH analizę przyczyn źródłowych i raportu z postępów dochodzenia.
41. ISOQAR zobowiązuje się do zbadania każdej sytuacji i podjęcia decyzji o ewentualnych działaniach w sprawie statusu Certyfikacji IFS.
42. W przypadku wystąpienia okoliczności, o których mowa w ustępie 38 niniejszego rozdziału, ISOQAR zastrzega prawo do pobrania stosownych opłat administracyjnych, ujętych w Tabeli Opłat, związanych z wydaniem uaktualnionego certyfikatu, z przeprowadzeniem dochodzenia związanego z bezpieczeństwem żywności w tym przeglądu dokumentacji lub innym zdarzeniem np.: wycofanie, kontrola IFS Integrity on-site check itp.
43. Klient zobowiązany jest do powiadomienia ISOQAR, o możliwości wystąpienia przeciwko niemu na drogę prawną, o ile postępowanie pozostaje w związku z przedmiotem certyfikacji. 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 wykonaniem dodatkowej oceny specjalnej (dodatkowo płatnej), z zawieszeniem lub z wycofaniem certyfikatu.
44. Klient zobowiązany jest za odnowienie certyfikatu IFS w odpowiednim czasie. Użytkownicy, którzy mają dostęp do bazy IFS i Klienta mają na swojej „liście" ulubionych otrzymają pocztą elektroniczną informację o nie przeprowadzeniu auditu w odpowiednim czasie.
45. Na każdym z etapów auditu, za zapewnienie stosownych warunków BHP podczas wykonywania obowiązków przez auditorów ISOQAR odpowiedzialny jest Klient. Auditor lub Zespół Auditorów powinien być powiadomiony o okolicznościach zagrażających bezpieczeństwu pracy i wymaganiach BHP, przed rozpoczęciem oceny.
46. Jeśli po audicie konieczne będą kolejne wizyty auditora (zespołu auditorów) np.: z powodu stwierdzonych uprzednio odstępstw i/lub niezgodności, większej liczby pracowników w stosunku do deklarowanej w kwestionariuszu, zmian w zakresie, w zmian kategoriach (zakresach produktowych), zakresach technologicznych oraz etapach przetwórczych Klient o koszcie dodatkowych auditów zostanie poinformowany, przed ich przeprowadzeniem.
47. Stosowane metody auditu obejmować będą: rozmowy, ocenę, inspekcje i obserwacje działań, przegląd dokumentacji papierowej, 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.
48. Certyfikacja standardu IFS 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. NIEZAPOWIEDZIANY AUDIT IFS

1. ISOQAR albo Klient skontaktują się ze sobą z wyprzedzeniem w celu ustalenia i zarejestrowania Klienta w celu przeprowadzenia niezapowiedzianego auditu IFS Food. Za zarejestrowanie Klienta w bazie IFS odpowiada 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

AC 229
ISOQAR CEE sp. z o.o z siedzibą w Warszawie, adres: ul. Wąwozowa 11, 02-796 Warszawa, NIP 9512091016, wpisana do Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy w dla m.st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000178492, wysokość kapitału zakładowego: 50.000,00 zł

2. Klient, który zakończy audit niezapowiedziany z wynikiem pozytywnym, uzyska status IFS Star. Status IFS Star będzie widoczny w bazie IFS i na certyfikacie IFS. Status Star zostanie wycofany po przeprowadzeniu auditu zapowiedzianego.
3. Klient nie będzie powiadamiany o terminie przeprowadzenia auditu niezapowiedzianego IFS Food. Plan auditu niezapowiedzianego będzie zaprezentowany Klientowi podczas spotkania otwierającego.
4. Opcja auditu niezapowiedzianego dotyczy głównie recertyfikującego auditu IFS Food, na wniosek Klienta opcja niezapowiedziana może być zastosowana również w przypadku początkowego auditu IFS Food.
5. Co najmniej jeden audit IFS Food raz na trzy (3) lata powinien być niezapowiedziany. Uczestnictwo w opcji auditów niezapowiedzianych IFS Food jest obowiązkowe. Klient może wybrać opcję auditu niezapowiedzianego IFS Food dla większej liczby auditów.
6. Zapowiedziany audit, który zakończył się niepowodzeniem, nie liczy się do zasady: „co najmniej co trzeci audit w opcji niezapowiedzianej". ISOQAR wraz z Klientem podejmie decyzję, czy następny audit powinien zostać przeprowadzony w opcji niezapowiedzianej, czy też może zostać przeprowadzony w opcji zapowiedzianej.
7. Audit w opcji niezapowiedzianej liczy się dla tej reguły bez względu na to, czy wynik auditu jest pozytywny, czy nie.
8. Jeżeli cykl certyfikacji zostanie przerwany w przypadku, gdy planowany był audit niezapowiedziany, następny audit certyfikujący (nowy audit początkowy) przeprowadzony zostanie jako niezapowiedziany.
9. Klient powiadomi ISOQAR o wyborze opcji auditu niezapowiedzianego IFS Food najpóźniej na cztery (4) tygodnie przed rozpoczęciem okna czasowego dla niezapowiedzianego auditu IFS Food.
10. Klient w przypadku wyboru opcji niezapowiedzianego auditu IFS Food przekaże ISOQAR nazwisko (a) osoby (osób), z którymi auditor będzie kontaktować się podczas wejścia do zakładu celem przeprowadzenia niezapowiedzianego auditu IFS Food.
11. W przypadku wyboru przez Klienta opcji auditu niezapowiedzianego IFS Food ISOQAR sprawdzi, czy warunek, charakter auditu niezapowiedzianego został spełniony.
12. ISOQAR po powzięciu informacji na temat wyboru opcji niezapowiedzianego auditu IFS Food dokona stosownej rejestracji w bazie danych IFS.
13. Klient przy wyborze opcji niezapowiedzianego auditu IFS Food ma możliwość wyznaczenia tzw. dni niedostępności (blackout period).
14. Klient zobowiązuje się do przekazania tzw. dni niedostępności (blackout period) wraz z określeniem powodu wyboru właśnie tych dni podczas zgłaszania wyboru opcji niezapowiedzianego auditu IFS Food.
15. ISOQAR i auditor/zespół auditorów zastrzega sobie prawo do podważenia wskazanych dni niedostępności i powodów dotyczących niedostępności.
16. Przekazane do ISOQAR dni niedostępności nie mogą i nie będą zmieniane na późniejszym etapie.
17. Niezapowiedziany audit IFS Food odbywa się w normalnych godzinach pracy Klienta, również w nocy, jeżeli to konieczne.
18. ISOQAR wpisze datę niezapowiedzianego auditu IFS Food do bazy danych IFS w ciągu 2 dni roboczych po pierwszym dniu auditu IFS Food.
19. Klient w przypadku przetwarzania / produkcji wyrobów sezonowych i zarejestrowania się do opcji niezapowiedzianego auditu IFS Food zobowiązuje się do powiadomienia ISOQAR o spodziewanych terminach produkcji sezonowej. W takim przypadku Klient nie może skorzystać z opcji tzw. dni niedostępności a okno czasowe (-16 tygodni, +2 tygodnie) nie ma zastosowania. Wówczas niezapowiedziany audit IFS Food może się odbyć w dowolnym momencie sezonowego okresu produkcji.
20. ISOQAR zarejestruje Klienta posiadającego wiele lokalizacji z siedzibą główną/centralą zgodnie z zasadami opisanymi w normie IFS Food.

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

AC 229
ISOQAR CEE sp. z o.o z siedzibą w Warszawie, adres: ul. Wąwozowa 11, 02-796 Warszawa, NIP 9512091016, wpisana do Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy w dla m.st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000178492, wysokość kapitału zakładowego: 50.000,00 zł

21. W przypadku, gdy Klient odmówi i nie przystąpi do niezapowiedzianego auditu IFS Food ISOQAR zobowiązany jest do wycofania aktualnie ważnego certyfikatu w ciągu dwóch (2) dni roboczych od daty auditu IFS Food.
22. Informacja o wycofaniu aktualnie ważnego certyfikatu IFS będzie widoczna w historii Klienta w bazie danych IFS, a użytkownicy, którzy mają dostęp do bazy IFS i Klienta mają na swojej „liście" ulubionych otrzymają pocztą elektroniczną informację o wycofaniu aktualnego certyfikatu IFS.
23. Nieprzystąpienie przez Klienta do niezapowiedzianego auditu IFS Food nie zwalnia Klienta z opłaty za taki audit oraz za użytkowanie certyfikacji i rejestracji, za okres, w którym Klient posługiwał się certyfikatem IFS. W takim przypadku mimo nie wykonania auditu, Klient jest zobowiązany pokryć koszty użytkowania certyfikatu, koszty niezapowiedzianego auditu IFS Food, tak jakby do niej doszło oraz koszty związane z noclegiem i podróżą auditora. Strony przyjmują, że wystarczającym dowodem na nie zezwolenie (niedopuszczenie) auditora do wykonania niezapowiedzianego auditu IFS Food jest złożone w formie pisemnej oświadczenia auditora. Schemat i treść stosownego oświadczenia stanowi dokument wewnętrzny ISOQAR.

7. HARMONOGRAM PROCEDURY AUDITÓW DLA STANDARDU IFS I WYDANIE CERTYFIKATU

1. W okresie trwania Umowy Stron, ISOQAR i Klient ustalają, co następuje:
   1) Po podpisaniu Wniosku współpraca Stron rozpoczyna się od wyznaczenia przez ISOQAR, w porozumieniu z Klientem, terminu auditu. Z wyprzedzeniem przed wykonaniem auditu, jego termin będzie potwierdzony przez Strony, drogą elektroniczną lub telefoniczną.
   2) W terminie 2 tygodni od wykonania auditu, auditor opracowuje i przekazuje Klientowi wstępny Plan działań zawierający informacje o dostrzeżonych odchyleniach i/lub niezgodnościach od Standardu IFS, które będą wykorzystane, jako podstawa do opracowania korekt i działań korygujących w odniesieniu do stwierdzonych odchyleń i/lub niezgodności.
   3) Następstwem przekazania Klientowi wstępnego Planu działań, jest obowiązek sporządzenia przez Klienta, końcowego Planu działań (Action plan).
   4) Po otrzymaniu wstępnego Planu działań, Klient w terminie maksymalnie czterech (4) tygodni ustosunkowuje się do niego w formie pisemnej, opracowując Plan działań (Action plan), zawierający informacje o korektach wraz z dowodami ich wdrożenia i zamierzonych działaniach korygujących. W przypadku, gdy Klient nie dotrzyma terminu, o którym mowa w zdaniu pierwszym, ponowny, początkowy lub recertyfikujący audit IFS Food zostanie przeprowadzony, co wiąże się z dodatkowymi opłatami.
   5) Auditor i ISOQAR, w terminie następnych dwóch tygodni od otrzymania Planu działań (Action planu), walidują zaproponowane i podjęte przez Klienta korekty i/lub działania korygujące. Jeśli korekty i/lub działania korygujące okażą się niewystarczające, Auditor zwróci Plan działań do Klienta, celem uzupełnienia go w określonym zakresie i czasie. Warunkiem sporządzenia Raportu końcowego jest przedstawienie adekwatnego Planu działań.
   6) Po przygotowaniu przez auditora Raportu końcowego wyznaczony weryfikator przeprowadza jego przegląd. Wszelkie niejasności, co do ustaleń i związanej z nimi oceny są wyjaśniane przez auditora, który przeprowadził audit IFS Food oraz weryfikatora.
   7) W oparciu o uzyskane wyniki z przeglądu technicznego, weryfikator rekomenduje, lub nie rekomenduje wydanie certyfikatu.
   8) Na podstawie wyników z przeglądu technicznego oraz rekomendacji weryfikatora, ISOQAR podejmuje finalną decyzję o wydaniu lub nie wydaniu certyfikatu IFS Food.
   9) Jeśli korekty zostaną wdrożone, Plan działań dla odchyleń i/lub niezgodności zostanie zwalidowany przez auditora, a Raport końcowy po przeglądzie technicznym zostanie zaakceptowany przez weryfikatora, wówczas zostanie podjęta decyzja o wydaniu certyfikatu. Certyfikat będzie wydany w terminie zawartym pomiędzy szóstym a ósmym

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

AC 229
ISOQAR CEE sp. z o.o z siedzibą w Warszawie, adres: ul. Wąwozowa 11, 02-796 Warszawa, NIP 9512091016, wpisana do Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy w dla m.st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000178492, wysokość kapitału zakładowego: 50.000,00 zł

tygodniem od daty auditu. Za wystawienie certyfikatu odpowiedzialny jest ISOQAR, który wprowadzi go wraz z Raportem końcowym z auditu oraz Planem działań do bazy IFS.

10) Kopie dokumentów certyfikacyjnych (np.: certyfikat) mogą być udostępniane przez Klienta stronom trzecim wyłącznie w całości lub w sposób określony w programie certyfikacji.

8. 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. W przypadku dokonania zmiany w procesie produkcji lub w przypadku rozszerzenia produkcji o nowy produkt, po wydaniu certyfikatu, Klient jest zobowiązany do powiadomienia niezwłocznie o zaistniałej zmianie ISOQAR.
3. ISOQAR, po powzięciu informacji, dokona oceny ryzyka i wpływu zmiany i zdecyduje - czy i kiedy konieczne jest przeprowadzenie auditu rozszerzającego IFS Food. Jeżeli rozszerzenie zakresu certyfikatu okaże się niezbędne, ISOQAR przygotuje nową Ofertę.
4. ISOQAR przeprowadzi audit rozszerzający IFS Food, jeżeli produkty i/lub procesy i plan HACCP (a zwłaszcza CCP) różnią się od ocenianych podczas „głównego„ auditu IFS Food (zasada ta ma również zastosowanie w przypadku linii produkcyjnych, które nie były uruchomione podczas „głównego" auditu IFS), produkty sezonowe nie mogły być zauditowane podczas auditu głównego i/lub nastąpiła istotna zmiana w procesie produkcji i/lub jego otoczeniu.
5. ISOQAR określi wymagania, jakie należy ocenić podczas rozszerzającego auditu IFS Food oraz czas niezbędny do oceny tych wymagań.
6. Raport z auditu rozszerzenia przedstawia się, jako załącznik do obecnego Raportu z auditu, przy czym zasady prowadzenia auditu rozszerzającego są takie same jak auditu początkowego lub recertyfikującego, natomiast ograniczają się do konkretnych obszarów (wymagań), które zostały poddane ocenie.
7. O ile audit rozszerzający wykaże zgodność, certyfikat zostanie zaktualizowany o nowy zakres i przekazany Klientowi oraz przesłany do bazy IFS.
8. Aktualizacja o rozszerzenie nie wpływa na termin ważności certyfikatu.
9. Do rozszerzenia certyfikatu nie dochodzi, jeśli podczas auditu rozszerzającego zidentyfikowane zostaną duże niezgodności (Major) lub Knock out (KO).
10. Zidentyfikowanie dużych niezgodności lub Knock out powoduje negatywny wynik całego auditu, a aktualny certyfikat ulega wycofaniu, wg zasad i procedury przyjętej przez IFS Management GmbH.
11. Rozszerzenie certyfikacji ma miejsce także w sytuacji, gdy Klient posiada już Certyfikację i rejestrację, zgodną z określoną normą, np.: IFS, a następnie wyraża wolę dodania do zakresu certyfikacji, kolejnej normy np.: BRCGS. Takie oczekiwanie traktowane jest przez ISOQAR, jako nowe zgłoszenie o certyfikację i rejestrację.
12. 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.
13. Jeżeli zakres określony w certyfikacji, został z jakiejkolwiek przyczyny zmniejszony, materiały reklamowe Klienta, powołujące się na certyfikację – także wymagają odpowiedniej zmiany.

9. REKLAMA

1. Po wydaniu certyfikatu IFS, Klient może posługiwać się stosownym logo IFS, w formie zatwierdzonej przez International Featured Standard i na warunkach ogólnych korzystania z logo IFS, określonych i dostępnych w Standardzie IFS oraz na stronie www.ifs-certification.com.

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

AC 229
ISOQAR CEE sp. z o.o z siedzibą w Warszawie, adres: ul. Wąwozowa 11, 02-796 Warszawa, NIP 9512091016, wpisana do Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy w dla m.st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000178492, wysokość kapitału zakładowego: 50.000,00 zł

2. Po wydaniu certyfikatu IFS, Klient może posługiwać się znakami certyfikacji ISOQAR i symbolami akredytacji PCA, w formie i na warunkach określonych w Zasadach stosowania znaków certyfikacji ISOQAR CEE oraz symbolu akredytacji PCA, oraz dostępnych na stronie www.isoqar.pl
3. 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 nieprawdziwych odnoszących się do zakresu certyfikacji lub objętej certyfikacją lokalizacji Klienta, ani zezwalać na posługiwanie się dokumentem certyfikacji czy jakąkolwiek jej częścią, w sposób wprowadzający w błąd.
4. 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.

10. NADUŻYCIE CERTYFIKATU

1. Klient zobowiązuje się wykorzystywać logo ISOQAR oraz znaki certyfikacji czy akredytacji wyłącznie w okresie, w którym jest uprawniony do ich używania i stosownie do ocenianego zakresu swojej rejestracji.
2. Klient nie może zamieszczać jakichkolwiek fałszywych stwierdzeń odnośnie zakresu wydanej certyfikacji, posługiwać się znakami certyfikacji – jeżeli z jakiejkolwiek przyczyny nie doszło do recertyfikującego auditu IFS Food 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, ISOQAR będzie uprawniony do dochodzenia odszkodowania na zasadach ogólnych, niezależnie od roszczeń wynikających z zawartej pomiędzy stronami Umowy.

11. 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 IFS. Celem uniknięcia wątpliwości interpretacyjnych, należy przyjąć – że użytkowanie certyfikatu ma charakter odpłatnej dzierżawy.
3. **Opłata anulacyjna.** Opłata ponoszona w wypadku rezygnacji ze współpracy i nie przystąpienia przez Klienta do zaplanowanego auditu, w terminie do 120 dni od zawarcia Umowy (przesłania elektronicznie wypełnionego i podpisanego Wniosku). Klient poniesie opłatę zgodnie z Tabelą Opłat ISOQAR.
4. **Opłata za certyfikację i rejestrację.** Opłata za początkową certyfikację i rejestrację, ponoszona jest przez Klienta, na podstawie faktury VAT, wystawionej po zakończeniu początkowego lub recertyfikującego auditu IFS Food, a wysokość tej opłaty ustalona jest w Ofercie.
5. Opłata za certyfikację i rejestrację, związana jest ze stwierdzeniem przez auditora i ISOQAR faktu, że system spełnia lub nie spełnia wymagań Standardu IFS. Stwierdzenie faktu, czyli **ocena zgodności systemu**, odbywa się w drodze początkowego lub recertyfikującego auditu IFS Food.
6. **Opłata za anulowanie certyfikacji i rejestracji**. Jeżeli ocena zgodności systemu, o której mowa w ustępie 5 powyżej, zakończy się odroczeniem lub Klient zrezygnuje ze współpracy, po wykonaniu auditu IFS Food, 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.

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

AC 229
ISOQAR CEE sp. z o.o z siedzibą w Warszawie, adres: ul. Wąwozowa 11, 02-796 Warszawa, NIP 9512091016, wpisana do Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy w dla m.st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000178492, wysokość kapitału zakładowego: 50.000,00 zł

7. **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 12 miesięcy, 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.
8. **Opłata za pierwszy okres użytkowania certyfikacji i rejestracji.** Opłata za pierwszy okres uprawniający Klienta do użytkowania certyfikacji i rejestracji, wnoszona jest po wykonaniu początkowego lub recertyfikującego (0) auditu IFS Food i dotyczy okresu od ostatniego dnia początkowego lub recertyfikującego (0) auditu IFS Food do pierwszego dnia pierwszego recertyfikującego auditu IFS Food.
9. **Opłata za użytkowanie certyfikatu w drugim okresie współpracy.** Opłata za kolejny okres użytkowania certyfikatu, to jest za okres od ostatniego dnia pierwszego recertyfikującego auditu IFS Food do pierwszego dnia drugiego recertyfikującego auditu IFS Food, wnoszona jest po drugim audicie recertyfikującym IFS Food.
10. **Opłata za użytkowanie certyfikatu w trzecim okresie współpracy.** Opłata za okres od ostatniego dnia drugiego recertyfikującego auditu IFS Food do pierwszego dnia trzeciego recertyfikującego auditu IFS Food, wnoszona jest po wykonaniu trzeciego recertyfikującego auditu IFS Food.
11. Warunkiem prawa do użytkowania certyfikatu jest regularne przystępowanie do zapowiedzianych lub niezapowiedzianych auditów. Nie przystąpienie przez Klienta, z jakiejkolwiek przyczyny do zapowiedzianego lub niezapowiedzianego auditu, 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 i koszty niewykonanego zapowiedzianego lub niezapowiedzianego auditu przypadającego w tym okresie.
12. **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/okres ważności certyfikatu x LM, gdzie UC to opłata za dwunasto-miesięczny okres użytkowania certyfikatu, zdefiniowany odpowiednio w ust. 8, 9 i 10 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 derejestracyjny pod warunkiem, że faktura rozliczająca skrócony okres użytkowania certyfikacji i rejestracji, zostanie przez Klienta zapłacona w przewidzianym w niej terminie.
13. **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.
14. **Opłata za wpis do bazy IFS.** W przypadku certyfikacji IFS, poza opłatą pobieraną za certyfikację i rejestrację przez ISOQAR, naliczana jest dodatkowa opłata za wpis do bazy IFS. Wysokość stawki za wpis do bazy jest określana przez właściciela standardu, to jest IFS Management GmbH, a informacja o jej wysokości zawarta jest w Tabeli Opłat. Zmiana wysokości stawki nie jest zależna od ISOQAR. ISOQAR zobowiązuje się do informowania Klienta o zmianach wysokości opłaty za wpis, natomiast Klient zobowiązuje się do uiszczenia opłaty za wpis do bazy zgodnie z obowiązującą na dzień oceny stawką. Opłata jest ponoszona niezależnie od wyników certyfikacji. ISOQAR dokona takiej opłaty za wpis do bazy w imieniu 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

AC 229
ISOQAR CEE sp. z o.o z siedzibą w Warszawie, adres: ul. Wąwozowa 11, 02-796 Warszawa, NIP 9512091016, wpisana do Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy w dla m.st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000178492, wysokość kapitału zakładowego: 50.000,00 zł

15. **Opłaty za audity specjalne**. Klient ponosi dodatkowe opłaty za dodatkowy audit w następstwie złożonej skargi, kontroli Integrity on-site checks, wycofania, zwrotu produktu lub jakiejkolwiek innej sytuacji, która może wpłynąć na zdolność do spełniania wymagań certyfikacyjnych, itp. Opłaty, o 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. Faktura VAT wystawiana jest po zakończeniu auditu IFS Food i może zawierać dodatkowe koszty związane z podróżą auditora lub zespołu auditorów oraz koszty noclegu (hotelu).
17. W przypadku konieczności korzystania z hotelu przez auditora / auditorów w trakcie trwania auditu, jeśli zostało tak ustalone między ISQOAR, 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 auditora 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 ponownego auditu IFS Food (follow up) - dodatkowe opłaty będą ustalone z Klientem indywidualne i zostaną naliczone w wysokości odpowiadającej nakładowi pracy ISOQAR, wykonanej w siedzibie Klienta, miejscu oceny oraz zakresowi czynności kończących proces wyjaśnień od strony administracyjnej, poza siedzibą Klienta.
21. Jeżeli wobec Klienta zastosowano zawieszenie rejestracji, z tytułu przywrócenia certyfikacji, po okresie zawieszenia zostaną naliczone opłaty dodatkowe wynikające z ponownego dokonania oceny, 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, wycofaniem Certyfikatu IFS, 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, wycofanie certyfikatu.
23. Na wniosek Klienta, opłata za użytkowanie certyfikatu może być odroczona 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.

12. ZAWIESZENIE, WYCOFANIE, ZAKOŃCZENIE LUB PRZYWRÓCENIE CERTYFIKATU

1. Wydany certyfikat, pomimo pozytywnego przejścia oceny IFS, potwierdzającego zgodność jego funkcjonowania z powyższymi normami czy specyfikacjami, może zostać zawieszony lub wycofany.

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

AC 229
ISOQAR CEE sp. z o.o z siedzibą w Warszawie, adres: ul. Wąwozowa 11, 02-796 Warszawa, NIP 9512091016, wpisana do Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy w dla m.st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000178492, wysokość kapitału zakładowego: 50.000,00 zł

2. Zawieszenie może nastąpić w konsekwencji następujących działań:
   1) dochodzeń prowadzonych przez jednostkę certyfikującą, po incydencie dotyczącym bezpieczeństwa żywności lub innym zdarzeniu;
   2) niezgodności stwierdzonej podczas auditu siedziby głównej / centrali dla certyfikatów wszystkich firm powiązanych z siedzibą główną / centralą;
   3) nadużywania znaków certyfikacji lub logo ISOQAR przez Klienta, pomimo skierowania do Klienta upomnienia o zaniechanie nadużywania znaków certyfikacji;
   4) braku terminowej płatności za audit;
   5) naruszenia przepisów, mających zastosowanie do zakresu działalności objętej certyfikacją i rejestracją;
   6) naruszenia innych punktów niniejszego Regulaminu.
3. Wycofanie certyfikacji i rejestracji może wystąpić wskutek następujących zdarzeń:
   1) jakiekolwiek informacje wskazują, że produkty/procesy mogą przestać spełniać wymagania systemu certyfikacji, w szczególności w przypadku niezgodności stwierdzonych podczas auditu (<głównego lub auditu ponownego (follow-up)> lub w przypadku odmowy dostępu do przeprowadzenia auditu niezapowiedzianego (z wyjątkiem siły wyższej);
   2) zatrzymania produkcji i przeniesienia jej do nowej lokalizacji;
   3) unieważnienia umowy certyfikacyjnej;
   4) braku odpowiedzi na wnioski, kierowane przez ISOQAR do Klienta, po zawieszeniu certyfikatu;
   5) nieuregulowanie przez Klienta płatności za usługi ISOQAR, nieuregulowanie opłat za użytkowanie certyfikacji itp. pomimo skierowania do Klienta wezwania do zapłaty;
   6) naruszanie któregokolwiek z postanowień niniejszego Regulaminu, pomimo skierowania do Klienta Upomnienia z wezwaniem do zaniechania naruszeń;
   7) 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;
   8) złożenia wniosku o wycofanie certyfikacji.
4. Po zawieszeniu, wycofaniu lub zakończeniu certyfikacji Klient jest zobowiązany do zaprzestania powoływania się na certyfikację ISOQAR oraz do usunięcia wszelkich odniesień do 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 zawieszeniu, wycofaniu lub zakończeniu certyfikacji.
5. W przypadku, gdy po wycofaniu lub zakończeniu 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.

13. PROCEDURA ODWOŁAWCZA

1. Klient ma prawo wyrażenia sprzeciwu wobec wyniku auditu IFS Food, zawieszenia czy wycofania certyfikatu.
2. Sprzeciw powinien mieć formę pisemną i być złożony do ISOQAR w terminie 7 dni od doręczenia oświadczenia woli ISOQAR wyrażającego: wynik auditu IFS Food, informację o zawieszeniu lub wycofaniu certyfikatu.
3. Sprzeciw będzie rozpatrzony w terminie 20 dni roboczych od daty wpływu, przez delegowanego do tych zadań, niezależnego wyznaczonego przedstawiciela kierownictwa ISOQAR.
4. Decyzja przedstawiciela kierownictwa ISOQAR jest ostateczna i wiążąca zarówno dla Klienta, jak dla 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

AC 229
ISOQAR CEE sp. z o.o z siedzibą w Warszawie, adres: ul. Wąwozowa 11, 02-796 Warszawa, NIP 9512091016, wpisana do Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy w dla m.st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000178492, wysokość kapitału zakładowego: 50.000,00 zł

5. Koszty postępowania odwoławczego ponosi w całości strona, która złożyła Sprzeciw.
6. W przypadku zaistnienia sporu pomiędzy ISOQAR a Klientem – w związku z niekorzystną dla niego decyzją, 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 ISOQAR a Klientem, Klient, zobowiązuje się poddać ewentualny spór pod rozstrzygnięcie właściwego sądu polskiego, jako jedynie właściwego. We wszystkich sporach dotyczących prawa do uzyskania certyfikacji, ostateczne stanowisko zajmuje przedstawiciel ISOQAR, stąd zastosowanie znajdzie wyłączne prawo jednostki certyfikującej: ISOQAR, to jest prawo polskie.

14. SKARGI I WNIOSKI O UDZIELENIE INFORMACJI

1. Klient na każdym etapie współpracy jest uprawniony do złożenia skargi na działanie lub zaniechanie ISOQAR.
2. Skarga powinna być wniesiona w formie pisemnej i opatrzona podpisem osoby uprawnionej do reprezentacji Klienta.
3. Zgodnie ze strategią i polityką wewnętrzną ISOQAR rozpatrywanie skargi jest w całości udokumentowane.
4. Potwierdzenie otrzymania skargi jest wydawane w formie pisemnej w ciągu 5 dni roboczych od daty otrzymania skargi.
5. Wstępna odpowiedź na skargę udzielana jest w formie pisemnej w terminie 10 dni roboczych od daty otrzymania skargi.
6. Pełna pisemna odpowiedź jest udzielana po zakończeniu dochodzenia w sprawie skargi.
7. Jeżeli po rozpatrzeniu skargi Klient nie jest usatysfakcjonowany, ma prawo złożenia w terminie 14 dni od doręczenia odpowiedzi na skargę, odwołania do Prezesa ISOQAR.
8. Klient wyraża zgodę na archiwizowanie przez ISOQAR przebiegu prowadzonych skarg.

15. ANULOWANIE ZAPLANOWANYCH OCEN

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 początkowego auditu IFS Food lub odpowiednio recertyfikującego auditu IFS Food.
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 opłatę w wysokości 1500 zł netto za każdy odwołany przez Klienta dzień auditu.
6. Strony na podstawie zgodnego porozumienia mogą zmienić termin wizyty auditora, o ile ze względów organizacyjnych po stronie ISOQAR i Klienta – będzie to możliwe bez generowania dodatkowych kosztów.

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

AC 229
ISOQAR CEE sp. z o.o z siedzibą w Warszawie, adres: ul. Wąwozowa 11, 02-796 Warszawa, NIP 9512091016, wpisana do Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy w dla m.st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000178492, wysokość kapitału zakładowego: 50.000,00 zł

16. 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 jej 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 oceny 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, naruszenia przez Klienta postanowień o bezstronności, przekazania przez Klienta fałszywych lub wprowadzających w błąd informacji, innego naruszenia, w wyniku, którego ISOQAR mógł ponieść lub poniósł stratę.

17. AUDITY Z OBECNOŚCIĄ JEDNOSTEK AKREDYTUJĄCYCH I UPRAWNIONYCH

1. Klient na żądanie ISOQAR powinien umożliwić auditorom/przedstawicielom PCA, IFS, ISOQAR oraz ekspertom lub auditorom zdobywającym kwalifikacje, obserwację auditorów 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 IFS.
3. IFS Management GmbH, w ramach Integrity Program zastrzega sobie prawo do przeprowadzania własnych ocen lub kontroli w zakładzie Klienta, który uzyskał certyfikat, w związku ze skargami i reklamacjami lub w ramach rutynowych działań w celu zapewnienia zgodności i integralności ze Standardem IFS. W tej sytuacji IFS Management GmbH ma prawo wyznaczenia auditora, który może wykonać ocenę zapowiedzianą i niezapowiedzianą. Klient ma obowiązek wyrażenia zgody na przystąpienie auditora do zapowiedzianej i niezapowiedzianej oceny na terenie zakładu oraz jest zobowiązany do pokrycia kosztu takiej oceny. Uniemożliwienie tego rodzaju współpracy może doprowadzić do odmowy udzielenia certyfikacji i rejestracji lub odmowy prawa użytkowania certyfikacji i rejestracji. Audity (oceny) lub kontrole w zakładzie Klienta wykonywane w ramach Integrity Program w związku ze skargami i reklamacjami mogą wiązać się z dodatkowymi opłatami. Klient wyraża zgodę na poniesienie takich dodatkowych kosztów.
4. IFS Management GmbH, może również skontaktować się z Klientem celem uzyskania informacji zwrotnej odnośnie jakości procesu oceny. Klient zobowiązuje się do udzielenia takiej informacji.

18. ZESPÓŁ AUDITORÓW

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

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

AC 229
ISOQAR CEE sp. z o.o z siedzibą w Warszawie, adres: ul. Wąwozowa 11, 02-796 Warszawa, NIP 9512091016, wpisana do Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy w dla m.st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000178492, wysokość kapitału zakładowego: 50.000,00 zł

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 liczbie 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 danej oceny.
7. ISOQAR zastrzega sobie prawo zmiany wyznaczonych auditorów lub dodania kolejnych auditorów, aby spełnić wymagania akredytacyjne.
8. W celu zapewnienia utrzymania bezstronności oceny ISOQAR będzie prowadzić przegląd liczby ocen, wykonanych przez poszczególnych auditorów. ISOQAR zgodnie z wymaganiami Standardu IFS ze względu na zagrożenie bezstronności dokona zmiany auditora minimum raz na 3 lata. Ten sam auditor nie może wykonać więcej niż trzy (3) auditu IFS Food z rzędu w tym samym zakładzie Klienta.
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 ocenie, 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.

19. 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 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.

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

AC 229
ISOQAR CEE sp. z o.o z siedzibą w Warszawie, adres: ul. Wąwozowa 11, 02-796 Warszawa, NIP 9512091016, wpisana do Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy w dla m.st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000178492, wysokość kapitału zakładowego: 50.000,00 zł

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.

20. 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.
4. Niniejszy Regulamin i Tabela Opłat ISOQAR, mogą ulec zmianie wskutek zmiany polityki ISOQAR, zmiany prawa lub zmian w procedurach, wymaganych przez jednostki akredytujące lub właściciela Standardu IFS. 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

AC 229
ISOQAR CEE sp. z o.o z siedzibą w Warszawie, adres: ul. Wąwozowa 11, 02-796 Warszawa, NIP 9512091016, wpisana do Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy w dla m.st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000178492, wysokość kapitału zakładowego: 50.000,00 zł