

## 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 Alcumus ISOQAR Ltd. (zwany dalej: Alcumus ISOQAR), agentów i pełnomocników Alcumus ISOQAR, w tym ISOQAR CEE Sp. z o.o. (zwany dalej: ISOQAR).*

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

### 1. WPROWADZENIE

1. Regulamin został opracowany zgodnie z wymaganiami, nałożonymi na ISOQAR przez jednostki akredytujące, w tym UKAS i właściciela Standardu IFS Food – IFS Management GmbH. ISOQAR jest zobowiązany do przestrzegania wymagań określonych szczegółowo w normie: ISO 17065, dokumentach normatywnych: Standardzie IFS Food i Doktrynie IFS Food oraz innych powiązanych z nimi przewodnikach i dokumentach. Powołana norma ISO 17065 oraz dokumenty normatywne: Standard IFS Food i Doktryna IFS Food są dokumentami nadrzędnymi względem niniejszego Regulaminu, obowiązującym zarówno Klienta jak też ISOQAR.
2. Za przeprowadzenie certyfikacji i rejestracji, na terenie Polski i w innych krajach Centralnej i Wschodniej Europy, z pełnomocnictwa Alcumus ISOQAR Ltd., odpowiedzialny jest działający w imieniu i na rzecz Alcumus ISOQAR Ltd. - ISOQAR CEE Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie.
3. Właścicielem wydawanych przez ISOQAR certyfikatów jest Alcumus ISOQAR Ltd. z siedzibą w Cobra Court, 1 Blackmore Road, Stretford, Manchester, M32 0QY, Wielka Brytania, który posiada akredytację UKAS, APMG, BRC, IFS, FSSC 22000. Alcumus ISOQAR, działający za pośrednictwem ISOQAR, jest uprawniony do wydawania powołanych certyfikatów podmiotom, które są ich posiadaniem zainteresowane.
4. ISOQAR posiada kompetencje i uprawnienia do wykonywania ocen oraz korzysta z akredytacji i procedur udostępnionych mu przez Alcumus ISOQAR.
5. Szczegółowe informacje o wszelkich posiadanych zakresach akredytacji będą udostępniane przez ISOQAR na życzenie Klienta. Ponadto informacje są udostępnione na stronie internetowej Alcumus ISOQAR i ISOQAR ([www.isoqar.pl](http://www.isoqar.pl)).
6. 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, badanie połączone z weryfikacją i oceną, istniejącego w poddanej badaniu organizacji, systemu (procesu, projektu lub produktu). Przedmiotem oceny dokonywanej podczas auditu jest stopień, poziom zgodności funkcjonowania systemu z określoną normą i przepisami wewnętrznymi organizacji, przedstawionymi przez Klienta. Audit może obejmować rozmowy z kierownictwem, z osobami zaangażowanymi w procesy, będące przedmiotem badania, a miejsce jego wykonania zależy od indywidualnych potrzeb i możliwości badanej organizacji;

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



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

certyfikacja – jest potwierdzeniem, że na podstawie wykonanej oceny, 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 Alcumus ISOQAR czy ISOQAR, sugerującego, że wyrób czy usługa spełnia określone wymagania;

cofnięcie (derejestracja) – pozbawienie Klienta lub oddziału (Klienta) prawa użytkownika certyfikacji i rejestracji oraz w konsekwencji: prawa posługiwania się certyfikatem. Derejestracja może być wykonana na wniosek Klienta lub ISOQAR. Cofnięcie certyfikatu jest dopuszczalne między innymi w przypadku stwierdzenia, że wyroby, procesy nie spełniają wymagań certyfikacji lub w przypadku braku płatności za ocenę IFS Food Assessment;

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 oceny niezapowiedzianej i oznacza, że Klient najdalej w momencie rejestracji do niezapowiedzianej oceny IFS Food Assessment, proponuje dziesięć (10) dni roboczych w ciągu okna czasowego, podczas których ocena IFS Food Assessment nie będzie mogła być wykonana (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.

dobrowolna ocena wstępna – tzw. ocena luk, wykonywana jest w celu oceny obecnego statusu zakładu i poziomu spełnienia wymagań Standardu IFS. Auditor wykonujący dobrowolną ocenę wstępną nie może przeprowadzać początkowej oceny IFS Food Assessment. Dobrowolna ocena wstępna nie może zawierać zaleceń;

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

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

korekta (correction) – działania mające na celu usunięcie zidentyfikowanych odchyłeń 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, nieuprawnionego ujawnienia lub nieuprawnionego dostępu do danych osobowych przesyłanych, przechowywanych lub w inny sposób przetwarzanych;



niezapowiedziana ocena IFS Food Assessment – to początkowa lub recertyfikacyjna ocena IFS Food Assessment, która jest przeprowadzana u Klienta bez uprzedniego powiadomienia o czasie i terminie oceny. Niezapowiedziana recertyfikacyjna ocena IFS Food Assessment wykonywana jest w oknie czasowym [szesnaście (-16) tygodni przed terminem oceny; dwa (+2) tygodnie po terminie oceny]. W przypadku niezapowiedzianej początkowej oceny IFS Food Assessment nie wyznacza się okna czasowego. Niezapowiedziana ocena IFS Food Assessment przeprowadzana jest, co najmniej raz na trzy (3) lata. Dobrowolna niezapowiedziana ocena IFS Food Assessment może być przeprowadzana, co roku na życzenie Klienta. Niezapowiedziana ocena IFS Food Assessment musi być wykonana 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 (Knock out, (KO)) – to niezgodność wynikająca z niespełnienia jednego lub większej liczby spośród 10 zasadniczych wymagań określonych w normie IFS;

ocena IFS Food Assessment – 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 ocen: początkowa, recertyfikacyjna, ponowna, rozszerzająca, dobrowolna oraz następujące opcje ocen: zapowiedziana i niezapowiedziana. Szczegółowe definicje ocen zawarte są w aktualnie obowiązującym Standardzie IFS Food;

ocena specjalna – ocena dodatkowa, poza ustalonym w programie certyfikacji, np. ocena z krótkim terminem powiadomienia, ocena następująca po wycofaniu produktu, itp.;

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

okno czasowe – to okres zawarty:

- dla oceny zapowiedzianej pomiędzy: ósmym (-8) tygodniem przed, a drugim (+2) tygodniem po terminie przeprowadzenia ostatniego dnia poprzedniej oceny IFS Food Assessment,
- dla oceny niezapowiedzianej pomiędzy: szesnastym (-16) tygodniem przed, a drugim (+2) tygodniem po terminie przeprowadzenia ostatniego dnia poprzedniej oceny IFS Food Assessment;

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 podrobienie żywności, surowców lub opakowań wprowadzanych do obrotu w celu osiągnięcia korzyści ekonomicznych. Definicja ta ma również zastosowanie do procesów zleczanych na zewnątrz;



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

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

plan oceny – to harmonogram oceny, który: zawiera odpowiednie szczegóły dotyczące zakresu i kompleksowości oceny IFS Food Assessment, jest elastyczny, aby reagować na wszelkie nieoczekiwane zdarzenia, które mogą wystąpić podczas oceniania na miejscu procesu/procesów (on-site), uwzględnia przegląd raportu z oceny IFS Food Assessment i planu działań z poprzedniej oceny IFS Food Assessment, określa produkt/produkty, które mają zostać poddane ocenie, wskazuje auditora/auditorów z przypisaną odpowiedzialnością za konkretną część oceny IFS Food Assessment oraz wskazywać, kiedy i która część Standardu zostanie oceniona, jeżeli ocena IFS Food Assessment jest przeprowadzona w połączeniu z innym Standardem/normą;

początkowa ocena IFS Food Assessment – jest kompleksową i szczegółową oceną zakładu produkcyjnego, doprowadzającą w idealnym przypadku do wydania certyfikatu. Podczas oceny wszystkie wymagania Standardu IFS są oceniane przez auditora. Początkowa ocena IFS Food Assessment może być: pierwszą oceną IFS Food Assessment, oceną IFS Food Assessment przeprowadzoną po przerwie w cyklu certyfikacji, oceną IFS Food Assessment przeprowadzoną po zakończonej niepowodzeniem ocenie recertyfikacyjnej IFS Food Assessment, z powodu oceny na „D” wymagań oznaczonych, jako KO lub z uwagi na uzyskanie wyniku poniżej 75%.

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

ponowna ocena IFS Food Assessment (follow up) – wymagana jest w sytuacji, gdy wyniki oceny (początkowej lub recertyfikacyjnej) były niewystarczające do wydania certyfikatu ze względu na jedną dużą niezgodność (Major) i łączną punktację równą lub mniejszą niż 75%. Podczas oceny ponownej auditor koncentruje się na sprawdzeniu wdrożenia korekt i działań korygujących związanych z usunięciem niezgodności i/lub odstępstw stwierdzonych na poprzedniej ocenie;

punkt uwagi (point of attention) – punkt, który wymaga uwagi, ze względu na to, że jego zaniedbanie w przyszłości może prowadzić do odchylenia lub niezgodności. Wymaganie Standardu IFS ocenione na B;

recertyfikacyjna ocena IFS Food Assessment (odnawiająca) – to ocena przeprowadzona w celu odnowienia istniejącej certyfikacji IFS. Ocena recertyfikacyjna jest kompleksową i szczegółową oceną zakładu produkcyjnego, doprowadzającą w idealnym przypadku do wydania certyfikatu. Recertyfikacyjna ocena IFS Food Assessment może być przeprowadzona w opcji zapowiedzianej lub niezapowiedzianej. Podczas oceny wszystkie wymagania Standardu IFS są oceniane przez auditora. Podczas oceny recertyfikacyjnej auditor zwraca szczególną uwagę na odchylenia i niezgodności stwierdzone podczas poprzedniej oceny IFS Food Assessment, 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 oceny 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);



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 oceny IFS, liczbę numerów COID, liczbę ocen IFS, liczbę raportów i liczbę certyfikatów;

rozszerzająca ocena IFS Food Assessment (extension) – to ocena, która wykonywana jest w przypadku, gdy nowe procesy lub produkty inne niż te objęte zakresem bieżącej oceny IFS Food Assessment zostaną wdrożone między dwiema ocenami IFS (np.: produkty sezonowe). Certyfikowany Klient (zakład) powinien niezwłocznie powiadomić ISOQAR o nowych procesach i produktach w celu podjęcia decyzji, czy i kiedy należy przeprowadzić ocenę rozszerzającą;

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 oceny 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;

zakres akredytowany – obszar działań, w których Alcumus ISOQAR, w tym ISOQAR otrzymał autoryzację z UKAS, APMG, BRC, IFS, FSSC 22000 (lub innej krajowej Jednostki Akredytującej), potwierdzającą prawo do wydawania certyfikatów, na których widnieje znak stosownej akredytacji.;

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

zapowiedziana ocena IFS Food Assessment – to ocena IFS Food Assessment, która jest przeprowadzana w czasie i terminie uzgodnionym pomiędzy Klientem i ISOQAR. Zapowiedziana ocena IFS Food Assessment musi być wykonana w ciągu następujących po sobie dni;



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 ocenę / audit wspólnie, współpracując w realizacji zaplanowanego działania. Członkami zespołu auditorów mogą być osoby, niebędące auditorami, lecz niezbędne podczas wykonywanej oceny / 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 oceną: certyfikacji i rejestracji (początkowa lub recertyfikacyjna ocena IFS Food Assessment), recertyfikacji i rejestracji (recertyfikacyjna ocena IFS Food Assessment) oraz ponownej oceny IFS Food Assessment w tym ocen zapowiedzianych i niezapowiedzianych oraz ocen 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 wykonywanej u Klienta oceny, przeprowadzający ją auditor sporządza Raport i wskazuje w nim: plan kolejnej oceny IFS Food Assessment, potwierdzającej 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 ocen, korzystając z własnych pracowników lub kompetentnych podwykonawców. Wszyscy członkowie ISOQAR oraz Alcumus ISOQAR (pracownicy, przedstawiciele i podwykonawcy) zobowiązani są do podpisania umów o zachowaniu poufności i bezstronności oraz deklarowania wszelkich konfliktów interesów przed oceną oraz bezpośrednio po powzięciu wiedzy, że stwierdzono zagrożenie dla bezstronności oceny.
2. Klient zostanie (w przypadku zapowiedzianej oceny IFS Food Assessment) powiadomiony z wyprzedzeniem o terminie oceny, imieniu i nazwisku auditora czy auditorów, którzy będą w niej 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 oceny, które mogą poddać w wątpliwość bezstronność czy niezależność oceny lub procesu certyfikacji.
4. Raporty sporządzane w ramach procesu oceny, wraz ze wszelkimi danymi i dokumentami, pozostają poufne, dostępne jedynie dla ISOQAR, Alcumus 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 ustawy 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. Alcumus ISOQAR udostępni publicznie, za pośrednictwem strony internetowej, możliwość sprawdzenia, czy certyfikat, wydany przez Alcumus ISOQAR, jest aktualny i obowiązujący. Publiczny dostęp do tych informacji będzie możliwy od momentu wydania certyfikatu i nadania numeru rejestracji (zwanego również numerem certyfikatu). Dane na stronie internetowej będą zawierały nazwę organizacji, dokument normatywny (normę akredytowaną wraz z wszelkimi innymi szczegółowymi wymogami), zakres i położenie geograficzne (np. miasto i kraj) dla każdego certyfikowanego klienta (lub położenie geograficzne siedziby głównej i 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 ocenie i zakres oceny IFS Food Assessment. Zakres obejmuje ustalenie: produktów lub grup produktów, w tym produktów sezonowych, procesów, zakresów produktów, zakresów technologicznych, lokalizacji, poziomu zatrudnienia, opcji oceny (zapowiedziana czy niezapowiedziana) itp. Zakres określa także ewentualne wyłączenia, historię statusu certyfikacji IFS oraz inne dodatkowe informacje niezbędne do prawidłowego przeprowadzenia oceny wynikające z dokumentów normatywnych.
2. W oparciu o Kwestionariusz, przedstawiciel ISOQAR dokonuje przeglądu informacji w nim zawartych, sporządzając dokument wewnętrzny o nazwie CAR (Client Application Review). Na tym etapie zostanie potwierdzony rodzaj zakładu produkcyjnego, zakres oceny IFS Food Assessment, opcja oceny IFS Food Assessment (zapowiedziana czy niezapowiedziana), czas trwania oceny IFS Food Assessment, kategorie (zakresy produktów), zakresy technologiczne, liczba pracowników oraz auditor lub zespół auditorów, uzasadnienia, itp. Czas trwania oceny IFS obliczany jest przy użyciu oficjalnego kalkulatora IFS Food;
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](http://www.isoqar.pl).



5. Umowa jest zawierana na czas określony, przewidziany w Ofercie. Umowa ulega automatycznemu przedłużeniu na następny analogiczny do pierwszego czas określony, o ile Klient nie złoży Wypowiedzenia świadczenia usług certyfikacji i rejestracji, na 90 dni przed upływem okresu, na jaki Umowa została zawarta.
6. Wniosek, o którym mowa w ust. 4, w wersji papierowej, oryginalnej, należy przesać 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 oceną, 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 przygotowuje Plan oceny, przeprowadzi ocenę, opracuje Raport wstępny i Raport ostateczny z oceny zgodnie z procedurami oraz warunkami akredytacji udzielonymi Alcumus ISOQAR. Nie jest wymagany żaden dalszy formularz zgłoszeniowy.
9. Klient odpowiada za zapewnienie na czas oceny IFS dostępu do weryfikowanego systemu, dokumentacji, produktów, procesów, wyposażenia, lokalizacji oraz personelu. Nie przedstawienie w terminie oceny dokumentacji lub informacji, wymaganych normą procedur, produktów, procesów, wyposażenia, lokalizacji oraz personelu może skutkować dodatkowymi kosztami, albo koniecznością powtórzenia oceny.
10. ISOQAR zastrzega na swoją rzecz, prawo odmowy świadczenia usług oceny (certyfikacji), jeżeli wystąpi ryzyko utraty bezstronności, jakiegokolwiek ryzyko dla personelu auditującego lub ze względu na zagrożenie, bądź ryzyko związane z danym krajem, albo, jeżeli ISOQAR nie będzie dysponował odpowiednim zakresem akredytacji.
11. Strony mogą rozwiązać Umowę przed terminem zaplanowanej oceny, co równolegle oznacza prawo Klienta do rozwiązania Umowy przed upływem terminu, na jaki Umowa została zawarta. Sposób, tryb i warunki rozwiązania Umowy, określone są w Rozdziale 11 ust. 11.
12. 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 OCENY 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](http://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 i przewodnikami oraz przed rozpoczęciem współpracy dokonuje wyboru charakteru oceny, która może być wykonana w sposób zapowiedziany lub niezapowiedziany.





4. 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. W takim przypadku Klient przekaże do ISOQAR Raport i plan działań z ostatniej oceny.
5. Klient przygotowując się do początkowej oceny IFS Food Assessment może poddać się dobrowolnej ocenie wstępnej, aby ocenić swój status i poziom spełnienia wymagań Standardu IFS. Jeżeli Klient zdecyduje się na dobrowolną ocenę wstępną, ISOQAR przygotowuje nową Ofertę.
6. 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.
7. 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](http://www.ifs-certification.com). Certyfikaty IFS wydane przed wejściem w życie nowej wersji, zachowują swoją ważność przez okres podany w konkretnym certyfikacie.
8. Standard IFS Food może być stosowany tylko wtedy, gdy produkt jest przetwarzany, produkowany lub, gdy istnieje ryzyko związane z zanieczyszczeniem produktu przez opakowanie podstawowe.
9. 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.
10. Ocena IFS Food Assessment przeprowadzana jest w języku „roboczym” Klienta, tzn. w języku, jaki jest używany w zakładzie Klienta. W ograniczonych i określonych przypadkach ocena IFS Food Assessment może być przeprowadzona w obecności niezależnego tłumacza.
11. Za sprawność przebiegu i organizację wizyt w zakładach Klienta odpowiedzialny jest Klient.
12. Certyfikacja IFS Food składa się z trzech kroków: przygotowania Planu oceny (1), przeprowadzenia oceny IFS Food Assessment i przygotowania Raportu wstępnego (2) oraz ostatecznego z oceny (3).
13. Pierwszy krok stanowi opracowanie przez auditora i ISOQAR (we współpracy i na podstawie dostarczonych przez Klienta informacji) Planu oceny, który zostanie przesłany Klientowi przed wykonaniem oceny IFS Food Assessment.
14. Drugi krok polega na przeprowadzeniu początkowej lub recertyfikacyjnej (zapowiedzianej lub niezapowiedzianej) oceny IFS Food Assessment w siedzibie Klienta. Ocena IFS składa się z sześciu (6) etapów: spotkania otwierającego, oceny istniejącego systemu zarządzania jakością i bezpieczeństwa żywności, oceny na miejscu, przeglądu dokumentacji i zapisów, przygotowania wniosków z oceny IFS Food Assessment 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 oceny. 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 wykonywanej oceny.
15. Przedstawiciele najwyższego kierownictwa Klienta są zobowiązani do uczestnictwa w spotkaniach otwierających i zamykających.
16. Podczas spotkania zamykającego auditor jest zobligowany do przedstawienia ustaleń z oceny oraz do omówienia odchyleń i niezgodności zidentyfikowanych podczas oceny IFS Food Assessment.
17. Przedstawiciel Klienta i auditor (a jeśli ma to zastosowanie także: auditor stażysta [trainee], auditor „in progress” i witness auditor) zobowiązani są do podpisania Listy obecności, która



- wskazuje godzinę rozpoczęcia i zakończenia każdego dnia oceny na koniec każdego dnia oceny IFS Food Assessment. Lista obecności stanowi część dokumentacji oceny IFS Food Assessment.
18. Trzeci krok obejmuje przygotowanie Raportu wstępnego, a następnie Raportu ostatecznego z oceny.
  19. W odpowiedzi na treść odchyień i niezgodności opisanych w Raporcie wstępnym, Klient zobligowany jest do sporządzenia własnego Planu działań.
  20. Krok trzeci, zakończy się wydaniem certyfikatu, o ile Klient wdroży ewentualne korekty i przedłoży Plan działań stanowiący odpowiedź na odchylenia i niezgodności ujawnione w Raporcie wstępnym. Następnie Plan oraz korekty zostaną zwalidowane przez auditora, który sporządzi Raport ostateczny dla Weryfikatora. Weryfikator przeprowadzi przegląd techniczny Raportu ostatecznego. W oparciu o uzyskane wyniki Weryfikator rekomenduje lub nie rekomenduje wydanie certyfikatu IFS Food. Alcumus ISOQAR na podstawie wyników z przeglądu technicznego i rekomendacji Weryfikatora podejmuje finalną decyzję o wydaniu lub niewydaniu certyfikatu IFS Food.
  21. 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.
  22. Klient zgadza się na przeprowadzenie ponownej oceny (follow up) IFS Food Assessment w przypadku, gdy wyniki początkowej oceny nie pozwalają na wydanie certyfikatu IFS Food ze względu na jedną dużą niezgodność (Major) i łączną punktację równą bądź mniejszą niż 75%.
  23. W procesie oceny istotnym jest, aby Klient miał świadomość, że zamknięcie dużej niezgodności (Major) wiąże się z wykonaniem ponownej oceny na miejscu, po wdrożeniu korekt.
  24. Ponowna ocena IFS Food Assessment powinna być przeprowadzona nie wcześniej niż po sześciu (6) tygodniach i nie później niż sześć (6) miesięcy po poprzedniej ocenie IFS Food Assessment.
  25. Jeżeli ponowna ocena IFS Food Assessment nie zostanie przeprowadzona w ciągu sześciu (6) miesięcy od daty poprzedniej oceny IFS Food Assessment, ISOQAR ponownie przeprowadzi początkową ocenę IFS Food Assessment.
  26. Jeżeli Klient nie decyduje się na przeprowadzenie ponownej oceny IFS Food Assessment, lecz zdecyduje się na przeprowadzenie początkowej oceny IFS Food, w takim przypadku nowa początkowa ocena IFS Food Assessment zostanie zaplanowana nie wcześniej niż sześć (6) tygodni po ocenie IFS Food Assessment, podczas której zidentyfikowano dużą niezgodność.
  27. W przypadku, gdy wynik oceny ponownej nie jest satysfakcjonujący, a sama ponowna ocena IFS Food Assessment kończy się niepowodzeniem, wówczas konieczne będzie przeprowadzenie pełnej oceny IFS Food Assessment. Taka ocena nie powinna odbyć się wcześniej niż po sześciu (6) tygodniach po ocenie ponownej. W takim przypadku ISOQAR umieści Raport z oceny IFS zakończonej niepowodzeniem w bazie IFS Food. Jeżeli ponowna ocena zakończy się powodzeniem, ISOQAR wyda certyfikat IFS tylko na poziomie podstawowym.
  28. Klient zgodzi się na przeprowadzenie nowej początkowej oceny IFS Food Assessment w przypadku, gdy wyniki początkowej oceny nie pozwalają na wydanie certyfikatu IFS Food ze względu na jedną lub większą liczbę niezgodności Knock out.
  29. Klient wyraża zgodę na umieszczenie dokumentów z oceny w tym Raportu ostatecznego z oceny 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 oceny, kontrahentom lub innym podmiotom, korzystającym z bazy IFS.
  30. Okres ważności certyfikatu IFS zdefiniowany jest przez Standard IFS Food i Doktrynę IFS Food.
  31. 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 ocen. Plan oceny i wybór opcji oceny będzie uzgodniony pomiędzy Klientem a ISOQAR.
  32. Termin zaplanowanej oceny IFS powinien być zgłoszony przez ISOQAR poprzez bazę IFS, na minimum 2 tygodnie przed upływem roku od pierwszego dnia początkowej oceny IFS Food



- Assessment lub od pierwszego dnia recertyfikacyjnej oceny IFS Food Assessment. W wypadku, gdy planowana ocena, nie jest początkową oceną IFS Food Assessment Klient powinien poinformować o tym ISOQAR, celem umożliwienia auditorowi weryfikacji Planu działań ustalonego i zaakceptowanego podczas poprzedniej oceny.
33. Recertyfikacyjna ocena IFS Food Assessment (zapowiedziana) powinna być przeprowadzona najwcześniej osiem (-8) tygodni przed lub najpóźniej dwa (+2) tygodnie po upływie roku, od rocznicy dnia zakończenia początkowej lub recertyfikacyjnej oceny IFS Food Assessment. 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.
  34. Recertyfikacyjna ocena IFS Food Assessment (niezapowiedziana) powinna być przeprowadzona najwcześniej szesnaście (-16) tygodni przed lub najpóźniej dwa (+2) tygodnie po upływie roku, od rocznicy dnia zakończenia początkowej lub recertyfikacyjnej oceny IFS Food Assessment. 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.
  35. Za utrzymanie ciągłości certyfikacji odpowiedzialny jest Klient. Jeżeli ocena będzie opóźniona, przeprowadzona po terminie, o którym mowa w ust. 32 i 33, nastąpi przerwa w ważności certyfikatu, wówczas kolejna ocena będzie początkową oceną IFS Food Assessment. Brak zachowania ciągłości certyfikacji IFS jest widoczny w bazie IFS i dostępny dla wszystkich użytkowników.
  36. Klient zobowiązany jest do powiadomienia ISOQAR o jakiegokolwiek zmianie mogącej wpłynąć na zdolność organizacji w spełnianiu wymagań IFS (np.: wycofanie produktu, zwrot produktu, 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). Takie powiadomienie z tytułem FOOD ALERT winno nastąpić w terminie 3 dni roboczych od zaistnienia takiej sytuacji na adres [isoqar@isoqar.pl](mailto:isoqar@isoqar.pl). W takiej sytuacji ISOQAR po zapoznaniu się z konkretnym przypadkiem ISOQAR może żądać przesłania dodatkowych informacji, dokumentów i wyjaśnień, a Klient zobowiązuje się je niezwłocznie dostarczyć.
  37. Analogicznie, Klient zobowiązany jest do powiadomienia ISOQAR, o możliwości wystąpienia przeciwko niemu na drogę prawną, o ile postępowanie pozostaje w związku z przedmiotem certyfikacji. ISOQAR i Alcumus ISOQAR oceni zgłoszoną sytuację. Powyższe zgłoszenie może wiązać się z wykonaniem dodatkowej oceny specjalnej (dodatkowo płatnej), z zawieszeniem lub wycofaniem certyfikatu.
  38. Na każdym z etapów oceny, 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.
  39. Jeżeli po przeprowadzeniu oceny, w toku dalszej współpracy, wystąpią okoliczności, wpływające na certyfikację i rejestrację, takie jak: zmiana nazwy spółki, zmiana adresu spółki, zmiana Zarządu, prokurenta itp., Klient zobowiązany jest do powiadomienia o tym fakcie ISOQAR. W przypadku wystąpienia okoliczności, o których mowa w zdaniu poprzedzającym, ISOQAR zastrzega prawo do pobrania stosownej opłaty administracyjnej, ujętej w Tabeli Opłat, związanej z wydaniem uaktualnionego certyfikatu.
  40. Jeśli po ocenie konieczne będą kolejne wizyty auditora (zespołu auditorów) np.: z powodu stwierdzonych uprzednio odstępstw i niezgodności, większej liczby pracowników w stosunku do deklarowanej w kwestionariuszu, zmian w zakresie, w zmian kategoriach (zakresach produktowych) i zakresach technologicznych Klient o koszcie dodatkowych ocen zostanie poinformowany, przed ich przeprowadzeniem.



41. Stosowane metody oceny obejmować będą: rozmowy, inspekcje i obserwacje działań, przegląd dokumentacji papierowej, przegląd dokumentacji elektronicznej oraz przegląd zapisów. Wnioski wywiedzione przez auditorów będą oparte o dowody uzyskane podczas oceny. 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 oceny, tzw. metody wyrywkowej nie można zagwarantować, że w przypadku pobrania innej grupy próbek, nie będzie możliwe wyciągnięcie odmiennych wniosków.
42. 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. NIEZAPOWIEDZIANA OCENA IFS

1. ISOQAR albo Klient skontaktują się ze sobą z wyprzedzeniem w celu ustalenia i zarejestrowania Klienta w celu przeprowadzenia niezapowiedzianej oceny IFS Food Assessment. Za zarejestrowanie Klienta w bazie IFS odpowiada ISOQAR.
2. Klient nie będzie powiadamiany o terminie przeprowadzenia oceny niezapowiedzianej IFS Food Assessment. Plan oceny niezapowiedzianej będzie zaprezentowany Klientowi podczas spotkania otwierającego.
3. Opcja niezapowiedzianej oceny dotyczy głównie recertyfikacyjnej oceny IFS Food Assessment, na wniosek Klienta opcja niezapowiedziana może być zastosowana również w przypadku początkowej oceny IFS Food Assessment.
4. Co najmniej jedna ocena IFS Food Assessment raz na trzy (3) lata powinna być niezapowiedziana. Uczestnictwo w opcji niezapowiedzianych ocen IFS Food Assessment jest obowiązkowe. Klient może wybrać opcję niezapowiedzianej oceny IFS Food Assessment dla większej liczby ocen.
5. Klient powiadomi ISOQAR o wyborze opcji niezapowiedzianej oceny IFS Food Assessment najpóźniej na cztery (4) tygodnie przed rozpoczęciem okna czasowego dla niezapowiedzianej oceny IFS Food Assessment.
6. Klient w przypadku wyboru opcji niezapowiedzianej oceny IFS Food Assessment prześle ISOQAR nazwisko (a) osoby (osób), z którymi auditor będzie kontaktować się podczas wejścia do zakładu celem przeprowadzenia niezapowiedzianej oceny IFS Food Assessment.
7. W przypadku wyboru przez Klienta opcji oceny niezapowiedzianej IFS Food Assessment ISOQAR sprawdzi, czy warunek, charakter oceny niezapowiedzianej został spełniony.
8. ISOQAR po powzięciu informacji na temat wyboru opcji niezapowiedzianej oceny IFS Food Assessment dokona stosownej rejestracji w bazie danych IFS.
9. Klient przy wyborze opcji niezapowiedzianej oceny IFS Food Assessment ma możliwość wyznaczenia tzw. dni niedostępności (blackout period).
10. Klient zobowiązuje się do przekazania tzw. dni niedostępności (blackout period) wraz z określeniem powodu wyboru właśnie tych dni podczas zgłaszania wyboru opcji niezapowiedzianej oceny IFS Food Assessment.
11. ISOQAR i auditor/zespół auditorów zastrzega sobie prawo do podważenia wskazanych dni niedostępności i powodów dotyczących niedostępności.
12. Przekazane do ISOQAR dni niedostępności nie mogą i nie będą zmieniane na późniejszym etapie.
13. Niezapowiedziana ocena IFS Food Assessment odbywa się w normalnych godzinach pracy Klienta, również w nocy jeżeli to konieczne.
14. ISOQAR wpisze datę niezapowiedzianej oceny IFS Food Assessment do bazy danych IFS w ciągu 2 dni roboczych po pierwszym dniu oceny IFS Food Assessment.



15. Klient w przypadku przetwarzania / produkcji wyrobów sezonowych i zarejestrowania się do opcji niezapowiedzianej oceny IFS Food Assessment 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 niezapowiedziana ocena IFS Food Assessment może się odbyć w dowolnym momencie sezonowego okresu produkcji.
16. W przypadku, gdy Klient odmówi i nie przystąpi do niezapowiedzianej oceny IFS Food Assessment ISOQAR zobowiązany jest do zawieszenia aktualnie ważnego certyfikatu w ciągu dwóch (2) dni roboczych od daty oceny IFS Food Assessment.
17. Informacja o zawieszeniu 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 zawieszeniu aktualnego certyfikatu IFS.
18. Nieprzystąpienie przez Klienta do niezapowiedzianej oceny IFS Food Assessment nie zwalnia Klienta z opłaty za taką ocenę oraz za użytkowanie certyfikacji i rejestracji, za okres, w którym Klient posługiwał się certyfikatem IFS. W takim przypadku mimo nie wykonania oceny, Klient jest zobowiązany pokryć koszty użytkowania certyfikatu, koszty niezapowiedzianej oceny IFS Food Assessment, tak jakby do niej doszło oraz koszty związane z noclegiem i podróżą audytora. Strony przyjmują, że wystarczającym dowodem na nie zezwolenie (niedopuszczenie) audytora do wykonania niezapowiedzianej oceny IFS Food Assessment jest złożone w formie pisemnej oświadczenie audytora. Schemat i treść stosownego oświadczenia stanowi dokument wewnętrzny ISOQAR.

## 7. HARMONOGRAM PROCEDURY AUDYTÓW 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 oceny. Z wyprzedzeniem przed wykonaniem oceny, jej termin będzie potwierdzony przez Strony, drogą elektroniczną lub telefoniczną.
  - 2) W terminie 2 tygodni od wykonania oceny, auditor opracowuje i przekazuje Klientowi Raport wstępny z wstępnym Planem działań zawierający informacje o dostrzeżonych odchyleniach i ewentualnych niezgodnościach od Standardu IFS, które będą wykorzystane, jako podstawa do opracowania korekt i działań w odniesieniu do stwierdzonych odchyłeń i niezgodności.
  - 3) Następnym przekazaniu Klientowi Raportu wstępnego z wstępnym Planem działań, jest obowiązek sporządzenia przez Klienta, Planu działań (action plan).
  - 4) Po otrzymaniu Raportu wstępnego z wstępnym Planem 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, ponowna, początkowa lub recertyfikacyjna ocena IFS Food Assessment zostanie przeprowadzona, 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 ostatecznego jest przedstawienie adekwatnego Planu działań.
  - 6) Po przygotowaniu przez audytora Raportu ostatecznego wyznaczony weryfikator przeprowadza jego przegląd. Wszelkie niejasności, co do ustaleń i związanej z nimi oceny są wyjaśniane przez audytora, który przeprowadził ocenę IFS Food Assessment 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, Alcumus ISOQAR podejmuje finalną decyzję o wydaniu lub nie wydaniu certyfikatu IFS Food.
- 9) Jeśli korekty zostaną wdrożone, Plan działań dla odchyień i niezgodności zostanie zwalidowany przez auditora, a Raport ostateczny po przeglądzie technicznym zostanie zaakceptowany przez weryfikatora, wówczas zostanie podjęta decyzja o wydaniu certyfikatu. Certyfikat będzie wydany w terminie zawartym pomiędzy szóstym a ósmym tygodniem od daty oceny. Za wystawienie certyfikatu odpowiedzialny jest Alcumus ISOQAR, który wprowadzi go wraz z Raportem ostatecznym z oceny oraz Planem działań do bazy IFS.

## 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 oceny rozszerzającej IFS Food Assessment. Jeżeli rozszerzenie zakresu certyfikatu okaże się niezbędne, ISOQAR przygotowuje nową Ofertę.
4. ISOQAR przeprowadzi rozszerzającą ocenę IFS Food Assessment, jeżeli produkty i/lub procesy i plan HACCP (a zwłaszcza CCP) różnią się od ocenianych podczas „głównej”, oceny IFS Food (zasada ta ma również zastosowanie w przypadku linii produkcyjnych, które nie były uruchomione podczas „głównej” oceny IFS) i/lub nastąpiła istotna zmiana w procesie produkcji i/lub jego otoczeniu.
5. ISOQAR określi wymagania, jakie należy ocenić podczas rozszerzającej oceny IFS Food Assessment oraz czas niezbędny do oceny tych wymagań.
6. Raport z oceny rozszerzenia przedstawia się, jako załącznik do obecnego Raportu z oceny, przy czym zasady prowadzenia oceny rozszerzającej są takie same jak oceny początkowej lub recertyfikacyjnej, natomiast ograniczają się do konkretnych obszarów (wymagań), które zostały poddane ocenie.
7. O ile ocena rozszerzająca 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 oceny rozszerzającej zidentyfikowane zostaną duże niezgodności (Major) lub Knock out (KO).
10. Zidentyfikowanie dużych niezgodności lub Knock out powoduje negatywny wynik całej oceny, a aktualny certyfikat ulega zawieszeniu, 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. BRC. 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 jakiegokolwiek przyczyny zmniejszony, materiały reklamowe Klienta, powołujące się na certyfikację – także wymagają odpowiedniej zmiany.



## 9. REKLAMA

- Po wydaniu certyfikatu IFS, Klient może posługiwać się stosownym logo, 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](http://www.ifs-certification.com).
- 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 jakkolwiek jej częścią, w sposób wprowadzający w błąd.
- 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

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

## 11. ROZLICZENIA STRON

- 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.
- 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.
- Opłata za certyfikację i rejestrację. Opłata za początkową certyfikację i rejestrację, ponoszona jest przez Klienta, na podstawie faktury VAT, wystawionej po zakończeniu początkowej lub recertyfikacyjnej oceny IFS Food Assessment, a wysokość tej opłaty ustalona jest w Ofercie.
- Opłata za certyfikację i rejestrację, związana jest ze stwierdzeniem przez audytora i ISOQAR faktu, że system spełnia lub nie spełnia wymagań Standardu IFS. Stwierdzenie faktu, czyli ocena zgodności systemu, odbywa się w drodze początkowej lub recertyfikacyjnej oceny IFS Food Assessment.
- Opłata za anulowanie certyfikacji i rejestracji. Jeżeli ocena zgodności systemu, o której mowa w ustępie 4 powyżej, zakończy się odroczeniem lub Klient zrezygnuje ze współpracy, po wykonaniu oceny IFS Food Assessment, 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.
- Opłata za użytkowanie certyfikacji i rejestracji. W całym okresie uprawniającym Klienta do posługiwania się certyfikatem, Klient zobowiązany jest do ponoszenia okresowych opłat

Strona 15 z 22

IFS Food, wersja 8 z 30.06.2021.



ISOQAR CEE sp. z o.o.  
ul. Wąwozowa 11, 02-796 Warszawa, Poland  
tel.: +48 22 6497664,  
e-mail: [isoqar@isoqar.pl](mailto:isoqar@isoqar.pl), [www.isoqar.pl](http://www.isoqar.pl)



za użytkowanie certyfikacji i rejestracji. Opłata wnoszona jest, co 12 miesięcy, z dołu, po kolejnych okresach użytkowania certyfikacji i rejestracji, wyznaczanych kolejnymi ocenami. Okres uprawniający Klienta do użytkowania certyfikatu rozpoczyna się z momentem rejestracji certyfikatu i trwa do daty ważności certyfikatu.

7. Opłata za pierwszy okres użytkowania certyfikacji i rejestracji. Opłata za pierwszy okres uprawniający Klienta do użytkowania certyfikacji i rejestracji, wnoszona jest po wykonaniu początkowej lub recertyfikacyjnej (0) oceny IFS Food Assessment i dotyczy okresu od ostatniego dnia początkowej lub recertyfikacyjnej (0) oceny IFS Food Assessment do pierwszego dnia pierwszej recertyfikacyjnej oceny IFS Food Assessment.
8. Opłata za użytkowanie certyfikatu w drugim okresie współpracy. Opłata za kolejny okres użytkowania certyfikatu, to jest za okres od ostatniego dnia pierwszej recertyfikacyjnej oceny IFS Food Assessment do pierwszego dnia drugiej recertyfikacyjnej oceny IFS Food Assessment, wnoszona jest po drugiej ocenie recertyfikacyjnej IFS Food Assessment.
9. Opłata za użytkowanie certyfikatu w trzecim okresie współpracy. Opłata za okres od ostatniego dnia drugiej recertyfikacyjnej oceny IFS Food Assessment do pierwszego dnia trzeciej recertyfikacyjnej oceny IFS Food Assessment, wnoszona jest po wykonaniu trzeciej recertyfikacyjnej oceny IFS Food Assessment.
10. Warunkiem prawa do użytkowania certyfikatu jest regularne przystępowanie do zapowiedzianych lub niezapowiedzianych ocen. Nie przystąpienie przez Klienta, z jakiegokolwiek przyczyny do zapowiedzianej lub niezapowiedzianej oceny, nie zwalnia Klienta z opłaty za użytkowanie certyfikacji i rejestracji, za okres, w którym Klient posługiwał się certyfikatem. W takim przypadku, pomimo nie wykonania oceny, Klient jest zobowiązany pokryć koszty użytkowania certyfikatu i koszty niewykonanej zapowiedzianej lub niezapowiedzianej oceny przypadającej w tym okresie.
11. Opłata za użytkowanie certyfikatu w wypadku skrócenia okresu współpracy. Strony mogą skrócić okres użytkowania certyfikatu i płatność za ten okres rozliczyć proporcjonalnie, to jest przy uwzględnieniu rzeczywistego okresu użytkowania certyfikatu, policzonego w miesiącach. W tej sytuacji opłata będzie obliczana wg wzoru:  $UC/okres\ ważności\ certyfikatu \times LM$ , gdzie UC to opłata za dwunasto- miesięczny okres użytkowania certyfikatu, zdefiniowany odpowiednio w ust. 7, 8 i 9 niniejszego Rozdziału, „/” to znak dzielenia, „x” – znak mnożenia, „LM” oznacza liczbę miesięcy użytkowania certyfikatu, z uwzględnieniem, że ostatnim miesiącem użytkowania certyfikatu, jest miesiąc, o którym mowa w ostatnim zdaniu niniejszego ustępu. Powyższe dotyczy w szczególności sytuacji, w której Klient powiadomi ISOQAR o zamiarze rozwiązania Umowy o świadczenie usług certyfikacji i rejestracji przed upływem terminu, na jaki Umowa została zawarta, deklarując jednocześnie zapłatę za okres użytkowania certyfikatu. Rozwiązanie Umowy, w tym wypadku, nastąpi z ostatnim dniem miesiąca, w którym ISOQAR sporządził i wysłał do Klienta list deregistracyjny pod warunkiem, że faktura rozliczająca skrócony okres użytkowania certyfikacji i rejestracji, zostanie przez Klienta zapłacona w przewidzianym w niej terminie.
12. Opłata za nadużycie certyfikacji. Posługiwanie się przez Klienta certyfikatem poza okresem dzierżawy lub w okresie, który nie został opłacony, w tym po rozwiązaniu Umowy, jest nadużyciem certyfikacji. Za nadużycie certyfikacji, o którym mowa w zdaniu poprzedzającym oraz za każde nadużycie, o którym mowa w Rozdziale 10 Regulaminu, Klient poniesie opłatę zgodnie z Tabelą Opłat ISOQAR.
13. 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.





14. Opłaty za oceny specjalne z krótkim terminem powiadomienia. Klient ponosi dodatkowe opłaty za oceny specjalne z krótkim terminem powiadomienia oraz za rozszerzenie zakresu certyfikacji. Opłaty, o których mowa w zdaniu poprzedzającym ponoszone będą zgodnie z Ofertą i Tabelą Opłat.
15. Opłaty dokonywane są przez Klienta na podstawie faktur VAT. Termin płatności faktury za usługi ISOQAR wynosi 7 dni. Faktura VAT wystawiana jest po zakończeniu oceny IFS Food Assessment i może zawierać dodatkowe koszty związane z podróżą audytora lub zespołu audytorów oraz koszty hotelu.
16. W przypadku konieczności korzystania z hotelu przez audytora / audytorów w trakcie trwania oceny, jeśli zostało tak ustalone między ISOQAR, a Klientem, Klient zobowiązany jest do zorganizowania i bezpośredniego pokrycia kosztów hotelu o przynajmniej średnim standardzie (tj. pokój z łazienką i śniadaniem).
17. Koszty podróży są zależne od obliczonej odległości między siedzibą ISOQAR oraz siedzibą Klienta lub miejscem przeprowadzenia oceny. Stawka za 1km rozliczana jest zgodnie z Tabelą Opłat. Do kosztów podróży doliczane są również koszty autostrad, o ile zostaną poniesione przez audytora oraz koszty za odległość, pomiędzy hotelem, a miejscem prowadzenia oceny, w przypadku ocen wielodniowych.
18. 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.
19. W sytuacji stwierdzenia przez ISOQAR podczas oceny, że wynik oceny jest niewystarczający do wydania certyfikatu i konieczne jest przeprowadzenie ponownej oceny IFS Food Assessment (follow up) - dodatkowe opłaty będą ustalone z Klientem indywidualnie 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.
20. Jeżeli wobec Klienta zastosowano zawieszenie lub cofnięcie rejestracji, z tytułu przywrócenia certyfikacji, po okresie zawieszenia (cofnięcia), 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.
21. 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 zaplanowanej oceny, zawieszeniem, deregistracją Certyfikatu, rozwiązaniem Umowy o certyfikację i rejestrację przed upływem terminu jej obowiązywania, przewidzianym w Ofercie. W tej sytuacji - ISOQAR nie będzie ponosił odpowiedzialności za negatywne skutki nie wykonania oceny w przewidzianym terminie, w tym za zawieszenie, cofnięcie certyfikatu lub deregistrację.
22. Na wniosek Klienta, opłata za użytkowanie certyfikatu może być odroczone i podzielona na raty, zgodnie z wolą Stron. W tej sytuacji, ISOQAR ma prawo do naliczenia i pobrania odsetek od udzielonego kredytu kupieckiego, zgodnie z art. 481 § 1 i 2 kodeksu cywilnego. Rozłożenie płatności na raty jest wyłączone, jeżeli którakolwiek z poprzednich płatności nie została przez Klienta uiszczona w terminie.
23. 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 22 powyżej.

## 12. ZAWIESZENIE, COFNIĘCIE LUB PRZYWRÓCENIE CERTYFIKATU



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

### 13. PROCEDURA ODWOŁAWCZA

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



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

#### 14. REKLAMACJE I WNIOSKI O UDZIELENIE INFORMACJI

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

#### 15. ANULOWANIE ZAPLANOWANYCH OCEN

- Terminy planowanych wizyt u Klienta i ocen są trzonem działalności operacyjnej ISOQAR i są istotne z uwagi na obowiązki administracyjne ISOQAR, jako jednostki akredytowanej.
- Przystępując do planowania i uzgadniając terminy ocen, 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 ocen, zmiana zaplanowanego terminu oceny winna być dokonywana sporadycznie z uwzględnieniem możliwości organizacyjnych ISOQAR.
- W celu wyeliminowania sytuacji trudnych dla Klienta lub dla ISOQAR, terminy ocen są uzgadniane po przesłaniu przez Klienta wniosku o certyfikację lub w toku współpracy, każdorazowo z dużym wyprzedzeniem, zazwyczaj podczas oceny przeprowadzanej u Klienta. Terminy ocen rejestrowane są w Raporcie z początkowej oceny IFS Food Assessment lub odpowiednio recertyfikacyjnej oceny IFS Food Assessment.
- W celu potwierdzenia terminu zaplanowanej uprzednio oceny, ISOQAR kontaktuje się z Klientem w formie elektronicznej lub telefonicznie. Po uzgodnieniu przez Strony w formie elektronicznej lub telefonicznej, terminu oceny, Klient, ma obowiązek zapewnienia możliwości przeprowadzenia oceny zgodnie z planem i w uzgodnionym terminie.
- W przypadku odwołania oceny, 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 oceny.
- 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.

#### 16. ZAKRES ODPOWIEDZIALNOŚCI STRON

- Klient ponosi wyłączną odpowiedzialność za dokonane przez niego nadużycie jakiegokolwiek

Strona 19 z 22

IFS Food, wersja 8 z 30.06.2021.



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



- uprawnienia wynikającego z certyfikacji i rejestracji.
2. Ocena, 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 oceny 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 lub Alcumus ISOQAR, naruszenia przez Klienta postanowień o bezstronności, przekazania przez Klienta fałszywych lub wprowadzających w błąd informacji, innego naruszenia, w wyniku, którego ISOQAR mógł ponieść lub ponieść stratę.

## 17. AUDITY Z OBECNOŚCIĄ JEDNOSTEK AKREDYTUJĄCYCH I UPRAWNIONYCH

1. Klient na żądanie ISOQAR powinien umożliwić auditorom/przedstawicielom UKAS, PCA, IFS, Alcumus ISOQAR, ISOQAR oraz ekspertom lub auditorom zdobywającym kwalifikacje, obserwację auditorów ISOQAR, podczas przeprowadzania ocen (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 (oceną) za wyjątkiem ocen 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. Audyty (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 oceny.
2. W celu prawidłowej realizacji planu oceny, do zespołu auditorów mogą zostać włączeni eksperci techniczni, tłumacze pisemni lub ustni.
3. Klientowi przysługuje prawo zakwestionowania dowolnego auditora czy członka zespołu auditorów, przy czym oświadczenie w tym przedmiocie powinno być złożone niezwłocznie po powiadomieniu Klienta o składzie zespołu auditorów.

Strona 20 z 22

IFS Food, wersja 8 z 30.06.2021.



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



4. 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 2 lata. Ten sam auditor nie może wykonać więcej niż trzy (3) oceny IFS Food Assessment 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 oceny 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 ocenę, 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 ocenach.
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.
3. Podanie danych pracowników Klienta, w tym danych osobowych, nr telefonu, adresu email (przekazanie zbioru danych) jest dobrowolne lecz niezbędne dla realizacji usług zleconych ISOQAR. Za pozyskanie zgody pracownika, na wykorzystanie jego danych w celu realizacji Umowy zawartej pomiędzy Klientem a ISOQAR, odpowiedzialny jest Klient. Strony w celu zabezpieczenia niezbędnej ochrony danych osobowych, w wypadkach prawem przewidzianych zawrą stosowne umowy powierzenia i zaprowadzą rejestry czynności, o których mowa art. 32 ust. 1 i ust. 2 RODO.
4. W celu wykonania zawartej z Klientem Umowy, powierzone dane osobowe pracowników Klienta, mogą być przekazane przez ISOQAR osobom lub podmiotom współpracującym, w szczególności takim jak auditorzy lub dostawcy systemów informatycznych oraz usług wsparcia technicznego tych systemów. Podmioty te i osoby, zostaną zobowiązane do przetwarzania powierzonych danych osobowych wyłącznie w niezbędnym zakresie wg. wytycznych ISOQAR oraz zostaną zobowiązane do zachowania poufności. W sytuacjach prawem przewidzianych ISOQAR zabezpieczy niezbędną systemową ochronę danych przed ich



- naruszeniem i zawrze stosowne umowy powierzenia danych.
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 (cofnięcie zgody pozostaje bez wpływu na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody udzielonej przed jej cofnięciem). W przypadku przekazania przez Klienta, jakichkolwiek danych chronionych, w tym danych pracownika, współpracownika do ISOQAR, na Kliencie spoczywa obowiązek poinformowania osób, których przekazane dane dotyczą, o przysługujących im uprawnieniach, wymienionych w zdaniu poprzedzającym i o fakcie przekazania danych do ISOQAR.
  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 uruchomił dedykowany tym kwestiom kontakt pod adresem email [odo@isoqar.pl](mailto:odo@isoqar.pl). ISOQAR zobowiązuje Klienta do podania powyższego adresu osobom fizycznym, których dane będą przekazane do ISOQAR.
  9. ISOQAR oświadcza, że powierzone 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](http://www.isoqar.pl)

## 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](mailto: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.

