



Polska

REGULAMIN Centrum Certyfikacji

TÜV SÜD Polska Sp. z o.o.

Data wydania: 2014-12-01

Zakres:

Regulamin określa warunki świadczenia przez Centrum Certyfikacji TÜV SÜD Polska Sp. z o.o. (CC) usług oceny zgodności (w tym inspekcji, certyfikacji i weryfikacji) z mającymi zastosowanie przepisami prawnymi, normami, programami certyfikacji lub weryfikacji i innymi specyfikacjami uzgodnionymi z Klientem na etapie wnioskowania o wykonanie usługi.

Niniejszy Regulamin Centrum Certyfikacji zastępuje dotychczasowy regulamin i wchodzi w życie z dniem 1 grudnia 2014 roku. Obowiązuje on aż do czasu wydania nowego Regulaminu Centrum Certyfikacji.

Niniejszy Regulamin Centrum Certyfikacji podlega prawu obowiązującemu w kraju siedziby Centrum Certyfikacji TÜV SÜD Polska Sp. z o.o. świadczącemu daną usługę.

1. Postanowienia ogólne

- 1.1. Centrum Certyfikacji jest częścią osoby prawnej TÜV SÜD Polska Sp. z o.o.
- 1.2. CC, jako strona niezależna, nie oferuje usług, które mogłyby stanowić naruszenie zasad jego Polityki Bezstronności, dostępnej na stronie internetowej: www.tuv-sud.pl
- 1.3. Klient udzielając zlecenia jednocześnie akceptuje treść niniejszego regulaminu, który stanowi integralną, prawnie wiążącą część zlecenia i umowy na wykonanie usługi. W przypadku wystąpienia istotnych zmian w Regulaminie, wpływających na warunki umowy i zlecenia zawartej z Klientem, nowe warunki będą obowiązywać od terminu najbliższej oceny nadzoru, chyba że przepisy prawne będą wymagać ich niezwłocznej zmiany.
- 1.4. Wszelkie odstępstwa od niniejszego regulaminu, z zastrzeżeniem spełniania wymagań obowiązującego prawa, muszą zostać wyraźnie ustalone w formie pisemnej i zostać podpisane przez wszystkie strony.
- 1.5. Jeśli w ramach: programu oceny lub procesu oceny lub Regulaminu CC zostaną wprowadzone nowe wymagania, odnoszące się do ważności udzielonych certyfikacji lub w inny sposób wpływające na certyfikację, lub zostaną one zmienione, to Klient zostanie poinformowany o tym pisemnie lub telefonicznie oraz – o ile wymagane – **poproszony** o dokonanie odpowiednich zmian. Klient wyraża zgodę podpisując umowę o certyfikację, na wdrożenie żądań CC wynikłych z tego tytułu, w przeciwnym wypadku certyfikacje tracą ważność. CC upewni się o tym, że nastąpiło wdrożenie odpowiednich działań przez Klienta.
- 1.6. Warunki umowy podlegają każdorazowo aktualnej wersji niniejszego regulaminu.
- 1.7. Aktualna wersja niniejszego Regulaminu Centrum Certyfikacji jest dostępna na stronie internetowej (<http://www.tuv-sud.pl/pl-pl/o-tuev-sued/tuev-sued-polska/dane-firmy>), lub na życzenie Klienta może być przesłana.

2. Podstawy realizacji usług oceny zgodności

- 2.1. Usługi są świadczone:
 - 2.1.1 zgodnie z mającymi zastosowanie przepisami prawnymi, normami, wymaganiami akredytacyjnymi Polskiego Centrum Akredytacji oraz wymaganiami systemu jakości TÜV SÜD Polska Sp. z o. o.
 - 2.1.2 przy zachowaniu postanowień dokumentów: Polityka Jakości; Polityka Bezstronności i Poufności; Ogólne Zasady i Warunki Handlowe, Regulamin Centrum Certyfikacji, obowiązujących w TÜV SÜD Polska Sp. z o. o., które są dostępne na stronie internetowej: www.tuv-sud.pl, lub mogą zostać przesłane na życzenie Klienta,
 - 2.1.3 na podstawie dokumentów handlowych (np. umowy handlowej, zamówienia lub zlecenia) podpisanych przez osoby upoważnione, sporządzonych na formularzach CC lub innych, które zostały zaakceptowane przez CC.
 - 2.1.4 po podpisaniu mających zastosowanie umów i porozumień ustalonych w procedurach CC (np. umowy o certyfikację, porozumienia o udzieleniu praw na stosowanie znaku certyfikacji TÜV SÜD Polska).
- 2.2. Przed złożeniem zlecenia klient powinien poinformować CC o nazwie i adresie swojej organizacji oraz istotnych działaniach podjętych przez jakąkolwiek inną instytucję, która w podobnym zakresie przeprowadziła już proces certyfikacji / weryfikacji lub jest w trakcie takiego procesu.

3 Prawa i Obowiązki

3.1 Centrum Certyfikacji TÜV SÜD Polska Sp. z o.o.

3.1.1 Centrum Certyfikacji (CC) ma prawo:

- 3.1.1.1. nie podejmować się świadczenia usługi oceny zgodności, lub ustalić szczególne warunki jej świadczenia (np. wykonanie po zaplaceniu faktury pro-forma), w przypadku gdy:
 - 3.1.1.1.1. wnioskodawca lub Klient został wpisany do Krajowego Rejestru Dłużników,
 - 3.1.1.1.2. wobec wnioskodawcy lub Klienta wszczęto postępowanie upadłościowe lub postępowanie naprawcze lub jeśli w stosunku do niego zostanie ustanowiony syndyk, zarządca lub nadzorca sądowy,
- 3.1.1.2. przerwać proces certyfikacji gdy Klient nie spełnia zobowiązań wynikających z postanowień programu oceny zgodności (certyfikacji lub weryfikacji), „Ogólnych Zasad i Warunków Handlowych” oraz niniejszego Regulaminu.
- 3.1.1.3. wnioskować o umożliwienie obserwatorom odpowiednio uprawnionych jednostek (np. organ regulacyjny, jednostka akredytująca) uczestnictwa w tzw. ocenach z udziałem obserwatora w zakładzie Klienta lub producenta i/lub jego podwykonawców lub dostawców,

3.1.2 Centrum Certyfikacji (CC) zobowiązuje się:

- 3.1.2.1. świadczyć usługi oceny zgodności bezstronnie, obiektywnie i rzetelnie dochowując należytej staranności zgodnie z najlepszą wiedzą i z zachowaniem ustalonych terminów,
- 3.1.2.2. prowadzić proces oceny zgodności z wymaganiami określonymi przez programy certyfikacji lub weryfikacji, zgodnie z przepisami prawnymi, wymaganiami normatywnymi i akredytacyjnymi lub w oparciu o inne kryteria ustalone z Klientem,
- 3.1.2.3. wydać Klientowi dokumenty i certyfikaty zgodne z wnioskiem w przypadku spełnienia przez Klienta kryteriów oceny oraz wywiązania się przez niego z innych przyjętych zobowiązań wobec CC,
- 3.1.2.4. objąć udzieloną certyfikację procesami nadzoru, zgodnie z programem certyfikacji,
- 3.1.2.5. rozpatrywać odwołania i skargi dotyczące procesów oceny, zgodnie z procedurą dostępną na żądanie Klienta w siedzibie CC,
- 3.1.2.6. nie oferować usług i nie podejmować się żadnych działań, które mogłyby naruszać zasady zachowania bezstronności,
- 3.1.2.7. nie prowadzić praktyk dyskryminujących utrudniających dostęp do usług CC w zależności od wielkości organizacji, członkostwa w jakimkolwiek stowarzyszeniu lub ugrupowaniu oraz miejscu działania oraz ilości już wydanych certyfikatów lub ilości zweryfikowanych organizacji,
- 3.1.2.8. zarządzać wszystkimi informacjami otrzymanymi lub wytworzonymi podczas realizacji procesu oceny i bezterminowo chronić wszelkie prawo własności i poufności informacji oraz danych przekazanych CC, które dotyczą Klienta i podmiotów z nim współpracujących, z wyjątkiem:
 - 3.1.2.8.1. informacji publicznie udostępnionej przez klienta,
 - 3.1.2.8.2. gdy uzgodniono to pomiędzy CC a klientem,
 - 3.1.2.8.3. przypadków gdy CC jest zobowiązana poprzez prawo lub upoważniona przez zobowiązania wynikające z umów do ujawnienia informacji poufnej, to klient lub osoba, której to dotyczy, zostają powiadomieni o przekazywanej informacji, o ile nie jest to zabronione przez prawo,
 - 3.1.2.8.4. informacji o kliencie uzyskanych z innych źródeł niż klient (np. od składających skargę lub urzędów publicznych jest traktowana jako poufna), z wyjątkiem informacji publicznie dostępnych,
- 3.1.2.9. działać zgodnie z wymaganiami posiadanego akredytowanego systemu zarządzania jakością,
- 3.1.2.10. jako strona niezależna udzielać na żądanie informacji na temat:
 - 3.1.2.10.1. wymagań prawnych, norm i dokumentów normatywnych i innych obowiązujących specyfikacji w stosunku do certyfikowanych wyrobów i procesów,
 - 3.1.2.10.2. programów ocen zgodności, zasad przeprowadzania ocen (auditów, inspekcji, weryfikacji, badań i opiniowania) oraz wprowadzonych lub planowanych zmian w tym zakresie (np. wynikających ze zmian wymagań prawnych bądź akredytacyjnych) oraz innych istotnych informacji dotyczących Klienta,
 - 3.1.2.10.3. statusu udzielonych certyfikacji,
- 3.1.2.11. z wyprzedzeniem informować Klientów o zmianach w wymaganiach programów ocen (w tym inspekcji, certyfikacji lub weryfikacji) lub Regulaminu CC,
- 3.1.2.12. jako Jednostka Notyfikowana informować organ notyfikujący oraz inne jednostki notyfikowane o odmowie, ograniczeniu, zawieszeniu lub wycofaniu udzielonych certyfikacji, a na żądanie innych jednostek notyfikowanych także pozytywnych wyników przeprowadzonych ocen, zgodnie z wymaganiami prawnymi,
- 3.1.2.13. przestrzegać w miejscu prowadzenia oceny wymagań BHP oraz innych obowiązujących wymagań prawnych i organizacyjnych.

3.2 Klient

3.2.1 Klient ma prawo:

- 3.2.1.1 uczestniczyć w systemie oceny zgodności CC i uzyskać stosowne dokumenty i znaki przewidziane programem oceny (np. certyfikat, znaku certyfikacji), w przypadku spełnienia wymagań tego programu, na czas i na warunkach określonych w programach oceny oraz w stosownych umowach i porozumieniach zawartych z Klientem,
- 3.2.1.2 uzyskiwać od CC informacje określone w punkcie 3.11. niniejszego regulaminu,
- 3.2.1.3 powoływać się na wyniki oceny (w tym inspekcję, certyfikację lub weryfikację) zgodnie z zakresem oceny, na zasadach określonych w pkt. 6 niniejszego regulaminu,
- 3.2.1.4 występować z wnioskami odnoszącymi się do statusu certyfikacji dotyczącymi: przedłużenia, zmiany zakresu, zawieszenia w całości lub części zakresu albo przeniesienia
- 3.2.1.5 odwołać się od decyzji podejmowanych w sprawach certyfikacji lub weryfikacji lub złożyć skargę na działania CC prowadzone podczas procesu oceny,
- 3.2.1.6 zgłaszać sprzeciw wobec proponowanego przez CC składu zespołu oceniającego,
- 3.2.1.7 przedstawić wyjaśnienia przed podjęciem przez CC decyzji o zawieszeniu, ograniczeniu lub cofnięciu certyfikacji w całości lub części zakresu,
- 3.2.1.8 zrezygnować w formie pisemnej z certyfikacji w całości lub części zakresu oraz zrezygnować z posługiwania się znakiem certyfikacji.

3.2.2 Klient ma obowiązek:

- 3.2.2.1 zawsze spełniać wymagania programów oceny zgodności (tj. wymagania certyfikacyjne lub weryfikacyjne lub inne ustalone wyspecyfikowane wymagania, obejmujące wymagania dotyczące wyrobu lub procesu), łącznie z wdrożeniem właściwych zmian, jeśli zostaną zakomunikowane przez CC,
- 3.2.2.2 zapewnić, że certyfikowany wyrób lub proces stale spełnia dotyczące go wymagania
- 3.2.2.3 przestrzegać zasad poufności odnośnie informacji uzyskanych od CC,
- 3.2.2.4 podejmować wszelkie działania umożliwiające świadczenie usług oceny zgodności przez CC bez przeszkód lub zakłóceń, w szczególności:
 - terminowo udzielać rzetelnych, kompletnych i prawdziwych informacji oraz danych dotyczących działalności podlegającej ocenie lub z nią związanych oraz pisemnie potwierdzać ten fakt na żądanie CC.
 - dostarczać dokumentację i zapisy do ich zbadania,
 - zapewnić dostęp w odpowiednim czasie do wszystkich miejsc, osób prawnych i fizycznych (w tym dostawców i podwykonawców), procesów, dokumentów, zapisów, baz, programów, informacji i danych źródłowych itp., zarówno w siedzibie firmy jak i w jej lokalizacjach, w zakresie niezbędnym do zrealizowania usługi zgodnie z wymaganiami CC,
 - umożliwić obserwację działań pracowników CC podczas wykonywania usługi oceny zgodności (zarówno w siedzibie Klienta jak i poza nią – m.in. w lokalizacjach jego dostawców lub klientów) przez obserwatorów działających z ramienia CC, jak również przedstawicieli Polskiego Centrum Akredytacji lub innej strony upoważnionej (np. organu upoważnionego prawem) oraz dokonywać niezbędnych ustaleń w tym zakresie.
- 3.2.2.5 utrzymywać ścisłą współpracę z CC we wszystkich sprawach związanych z przeprowadzaniem procesu oceny oraz sprawowania nadzoru nad certyfikacją i stosowaniem znaków certyfikacji,
- 3.2.2.6 niezwłocznie realizować wszystkie niezbędne ustalenia w celu rozpatrzenia skarg,
- 3.2.2.7 utrzymywać zapisy z wszystkich reklamacji, jakie są mu znane, które odnoszą się do zgodności z wymaganiami certyfikacyjnymi i udostępniać te zapisy Centrum Certyfikacji na życzenie, oraz podejmować właściwe działania w związku z takimi reklamacjami i wszelkimi brakami stwierdzonymi w wyrobach, które oddziałują na zgodność z wymaganiami certyfikacyjnymi a także dokumentować podjęte działania,
- 3.2.2.8 nie wykorzystywać wyników przeprowadzonej oceny, w tym certyfikacji swoich wyrobów/procesów lub weryfikacji w sposób mogący zdyskredytować CC i nie wydawać oświadczeń odnoszących się do wyników oceny, w tym certyfikacji swoich wyrobów /procesów lub weryfikacji w sposób, który CC mogłoby uznać za nieuprawniony lub wprowadzający w błąd
- 3.2.2.9 spełniać wymagania określone w pkt. 6 niniejszego regulaminu oraz we właściwym programie oceny zgodności (programie certyfikacji lub weryfikacji) powołując się na certyfikację swoich wyrobów w środkach przekazu, takich jak: dokumenty, broszury lub w reklamie oraz wymagania odnoszące się do wykorzystania znaków zgodności i do informacji związanej z wyrobem
- 3.2.2.10 używać wyłącznie kompletnych kopii dokumentów certyfikacyjnych lub weryfikacyjnych, szczególnie w przypadku dostarczania ich innym stronom zainteresowanym,

- 3.2.2.11 niezwłocznie informować CC o zmianach, które mogą oddziaływać na zdolność do spełniania wymagań certyfikacyjnych, m.in.:
- adresu kontaktowego lub miejsca produkcji
 - istotnych zmianach w systemie zarządzania jakością
 - statusu prawnego, handlowego, organizacyjnego lub prawa własności
 - struktury organizacyjnej i zarządzania (np. kluczowego personelu zarządzającego, personelu podejmującego decyzje lub technicznego);
 - modyfikacji zasobów, technologii i innych warunków technicznych, dotyczących w szczególności wyrobu, procesu produkcyjnego lub procesów monitorowania lub innych zmian wpływających na konstrukcję lub cechy wyrobu,
- 3.2.2.12. podjąć i skutecznie wdrożyć działania korygujące i zapobiegawcze odniesieniu do niezgodności ujawnionych w trakcie procesu oceny,
- 3.2.2.13. po zawieszeniu, cofnięciu lub zakończeniu certyfikacji, zaprzestać stosowania wszelkich działań reklamowych, które zawierają jakiegokolwiek odniesienie do niej i podjąć działania wymagane przez program certyfikacji (np. zwrot dokumentów certyfikacyjnych) oraz wszelkie inne kroki wymagane przez CC,
- 3.2.2.14. zapewnić członkom zespołu oceniającego oraz obserwatorom, w czasie prowadzenia oceny na miejscu, bezpieczeństwo i odpowiednie warunki do pracy oraz wyposażenie w niezbędne i sprawne środki bezpieczeństwa (w razie potrzeby) zgodnie z wymaganiami BHP i znajdującymi zastosowanie wymaganiami prawnymi moa także w koniecznych sytuacjach zapewnić udzielenie pomocy przez służby bezpieczeństwa, służby medyczne lub przeprowadzić ewakuację i transport (jeśli to konieczne) z miejsca przeprowadzania usługi na własny koszt.
- 3.2.2.15. pokryć wszelkie koszty, opłaty i straty, zarówno bezpośrednie jak i pośrednie, które wynikają z uniemożliwienia świadczenia usługi przez CC lub jej opóźnienia lub wydłużenia czasu jej realizacji bądź też wystąpienia uzasadnionej reklamacji uprawnionej strony trzeciej dotyczącej wyników usługi, spowodowanych przyczynami leżącymi po stronie Klienta, tj. wynikających z jakiegokolwiek działania lub jego pominięcia, zaniechania lub zaniedbania lub wprowadzenia w błąd CC ze strony Klienta, jego pracowników lub przedstawicieli, podwykonawców, konsultantów. (np. brak dostępu do danych, przekazanie niepełnych lub błędnych danych, wystąpienie niezgodności lub przeszkód powodujących konieczność ponownej wizytacji na miejscu).
- 3.2.2.16. zaakceptować fakt, że certyfikaty, sprawozdania, raporty i inne dokumenty powstałe w wyniku procesu oceny są wydawane Klientowi wyłącznie po spełnieniu przez niego wszystkich zobowiązań wobec CC – tzn. uzyskaniu pozytywnego wyniku oceny, dokonaniu pełnej płatności za wykonaną usługę we wskazanym terminie oraz podpisaniu umowy o certyfikację (jeśli dotyczy),
- 3.2.2.17. zaakceptować fakt, że certyfikacja wyrobów/procesów nie zwalnia posiadacza certyfikatu z odpowiedzialności za wyrób/proces, ani nie powoduje przeniesienia tej odpowiedzialności całości lub części na CC lub Polskie Centrum Akredytacji,
- 3.2.2.18. ponosić pełną odpowiedzialność za dane i wyliczenia przedstawione do weryfikacji.

4 Zasady powoływania się na dokumenty, znaki i status podmiotu certyfikowanego/ weryfikowanego

- 4.1. Certyfikaty, znaki certyfikacji oraz powoływanie się na status podmiotu certyfikowanego lub zweryfikowanego, mogą być stosowane wyłącznie w celach reklamowych/informacyjnych tylko w związku z przedmiotem certyfikacji/weryfikacji wymienionym w zakresie certyfikatu lub innych dokumentach sporządzonych w wyniku realizacji procesu certyfikacji/weryfikacji.
- 4.2. Certyfikacja jest ważna wyłącznie w odniesieniu do podmiotu, zakładów produkcyjnych oraz systemów i wyrobów wymienionych w zakresie certyfikacji. Posiadacz certyfikatu nie może w jakiegokolwiek formie używać certyfikatu lub znaku certyfikacji stronom trzecim lub też wzbudzać albo przyzwalać na powstanie wrażenia, że proces certyfikacji odnosi się do działalności, która wykracza poza zakres certyfikacji
- 4.3. Sposób powoływania się na status podmiotu certyfikowanego/zweryfikowanego lub innej ocenie musi jednoznacznie informować o zakresie przeprowadzonej oceny, zgodnie z końcową dokumentacją dotyczącą realizacji usługi, w sposób nie wprowadzający w błąd.
- 4.4. Klient ma obowiązek zaprzestać stosowania materiałów reklamowych zawierających odniesienia do jego statusu jako podmiotu certyfikowanego oraz stosowania znaku certyfikacji w przypadku zawieszenia, wygaśnięcia, odebrania lub cofnięcia-certyfikacji wg warunków w pkt.5 niniejszego regulaminu. Posiadacze wycofanych lub unieważnionych certyfikatów zobowiązani są do usunięcia znaków certyfikacji ze wszystkich wyrobów lub do zniszczenia tych wyrobów oraz umożliwienia CC weryfikację podjętych działań. W przypadku gdy zakres certyfikacji zostanie zmieniony – zwłaszcza ograniczony, Klient ma obowiązek dostosować materiały reklamowe, zgodnie ze wskazaniami Centrum Certyfikacji
- 4.5. Raporty, protokoły i sprawozdania z oceny (inspekcji /audytów/ weryfikacji) mogą być cytowane tylko w ich dokładnym i kompletnym brzmieniu przy równoczesnym podaniu daty ich wydania lub wykorzystywane, w sposób wykluczający pomyłki.

- 4.6. Niedopuszczalne jest udzielanie informacji dotyczących procesu oceny (w tym inspekcji /certyfikacji/weryfikacji) oraz wykorzystywanie dokumentacji dotyczącej procesu oceny zgodności w sposób wprowadzających w błąd, lub też zezwolenie na takie działania
- 4.7. Posiadacz certyfikatu i/lub innych dokumentów z oceny zgodności ponosi pełną odpowiedzialność za wykorzystanie i prawidłowość oświadczeń dotyczących udzielonej mu certyfikacji, certyfikatu, znaku certyfikacji, raportów/protokołów/sprawozdań z certyfikacji, weryfikacji lub badania określonego systemu lub wyrobu, jak również za ich prawidłowe zastosowanie/rozpowszechnianie przez jego własnych klientów.
- 4.8. Klient otrzymuje prawo niewyłączne do stosowania znaku certyfikacji w celach reklamowych, przy zachowaniu wytycznych CC po zawarciu pisemnego porozumienia w tej sprawie. Prawo do stosowania znaku certyfikacji przysługuje jedynie posiadaczom ważnych certyfikatów przez okres określony w porozumieniu, nie dłuższy jednak niż okres ważności certyfikacji.
- 4.9. Nazwy, znaki usługowe, znaki towarowe i prawa autorskie CC nie mogą być wykorzystywane przez klienta w innym zakresie niż wyłącznie ten, na jaki Klient otrzymał uprzednią pisemną zgodę od CC a po jej otrzymaniu tylko w sposób określony przez CC. Wykorzystanie raportu z badania/audytu sporządzonego przez CC lub nazwy CC w celach reklamowych wymaga w każdym przypadku uprzedniej pisemnej zgody.
- 4.10. Znak certyfikacji może występować jedynie w takiej formie jaka została określona w zawartym porozumieniu o udzieleniu praw na stosowanie znaku certyfikacji. Nie zezwala się na dokonywanie zmian treści, względnie kształtu, znaku certyfikacji lub uzupełnianie opisu zawartego na znaku certyfikacji. W przypadku zmiany wielkości znaku należy zachować właściwe proporcje. W celu uniknięcia błędnej interpretacji znaku certyfikacji nie należy łączyć go z innymi elementami, takimi jak logo, oświadczenie, grafika. Stosowanie znaku i/lub towarzyszącego tekstu nie może sugerować dwuznaczności odnośnie przedmiotu certyfikacji.
- 4.11. Znak certyfikacji nie może być stosowany na produkcie lub na opakowaniu produktu dostępnym dla końcowego odbiorcy, ani w żaden inny sposób, który można by zinterpretować jako oznaczający zgodność wyrobu.
- 4.12. Stosowanie znaku certyfikacji nie zwalnia Klienta od jego obowiązków prawnych w zakresie odpowiedzialności za wyrób/proces.
- 4.13. Materiały reklamowe oraz sposób wykorzystania dokumentacji z oceny zgodności oraz prezentacji znaku certyfikacji nie może dyskredytować CC lub wpływać negatywnie na publiczne zaufanie do CC i/lub systemu oceny zgodności ani też powodować, że rola CC jako bezstronnej trzeciej strony mogłaby zostać zakwestionowana.
- 4.14. Stosowanie znaku certyfikacji nie może stwarzać wrażenia, że dane przedsiębiorstwo względnie jego pracownicy stanowią część Grupy TÜV SÜD.
- 4.15. Klient nie ma prawa używania zastrzeżonego logo TÜV SÜD, znaków akredytacji posiadanych przez CC ani hasła reklamowego „Większe bezpieczeństwo. Większa wartość.” ani w żaden inny sposób korzystać z wizerunku firmy TÜV SÜD.
- 4.16. Użycie certyfikatu/ znaku lub nazwy TÜV SÜD do celów reklamowych lub w innych celach jest zabronione w przypadku utraty ważności certyfikacji. Certyfikat, który wygasł, został odebrany lub cofnięty należy niezwłocznie zwrócić CC i/lub na jej pisemne żądanie zniszczyć. Uiszczone opłaty z tytułu certyfikacji nie podlegają zwrotowi, a opłaty dotąd nie zapłacone należy uiścić w całości

5. Zasady nadzoru nad certyfikacją

- 5.1. Wraz z udzieleniem pierwszej certyfikacji klient automatycznie staje się uczestnikiem systemu certyfikacji Centrum Certyfikacji TÜV SÜD Polska Sp. z o.o. i pozostaje w nim tak długo, jak długo posługuje się minimum jedną ważną certyfikacją. Certyfikacja nabiera ważności dopiero po spełnieniu wszystkich wymagań finansowych i technicznych, związanych z oceną lub weryfikacją. W przypadku gdy certyfikacja została udzielona pod warunkiem spełniania określonych wymagań, Klient jest zobowiązany do ich spełnienia w określonych terminach.
- 5.2. CC prowadzi usługi oceny zgodności, w tym certyfikację i weryfikację, zgodnie z programami oceny, o których szczegółowe informacje można uzyskać w siedzibie CC.
- 5.3. W celu uzyskania certyfikacji potencjalny Klient powinien:
 - Wdrożyć i spełniać w sposób ciągły wymagania stanowiące podstawę procesu oceny (wymagania certyfikacyjne lub weryfikacyjne),
 - Podać się procesowi oceny na warunkach zawartych w niniejszym Regulaminie,
- 5.4. Procesy oceny są prowadzone na pisemny wniosek Klienta zawierający podstawowe informacje umożliwiające sporządzenie oferty.
- 5.5. Nie jest możliwe **udzielenie certyfikacji** lub wykonanie innego rodzaju oceny w zakresie, który nie był zawarty we wniosku o wykonanie procesu oceny,
- 5.6. Usługa oceny zgodności jest standardowo realizowana w następujących etapach -:

- Przegląd i ocena dokumentacji Klienta
 - Ocena na miejscu u Klienta (audyt, wizytacja na miejscu, inspekcja itp.)
 - Przeglądu dokumentacji z oceny przedstawionej przez zespół oceniający
 - Podjęcie decyzji w sprawie oceny (m.in. o udzieleniu, utrzymaniu, rozszerzeniu zawieszeniu, cofnięciu certyfikacji, rozszerzeniu lub ograniczeniu zakresu certyfikacji, albo o zatwierdzeniu lub nie zatwierdzeniu wniosków z weryfikacji)
 - Wystawienie dokumentów z oceny (certyfikatu, raportów itp.) i przekazanie ich Klientowi
- 5.7. Certyfikacja jest udzielana na okres ustalony w poszczególnych programach certyfikacji.
- 5.8. **Przerwanie procesu** certyfikacji (lub weryfikacji) skutkuje odmową udzielenia certyfikacji (lub wykonania weryfikacji), i może nastąpić w przypadku gdy Klient lub wnioskujący o ocenę:
- nie spełnia wymagań programu certyfikacji/ oceny i nie podejmuje realizacji, lub nie zrealizował działań korygujących w zakresie stwierdzonych niezgodności,
 - nie wywiązuje się ze zobowiązań wobec CC (np. nie dokonał płatności),
 - nie przystąpił do oceny
 - certyfikującej - w terminie 6 miesięcy od daty przyjęcia przez CC zlecenia do realizacji,
 - nadzoru - w terminie do daty cofnięcia certyfikacji,
 - odnawiającej ważność certyfikacji - w terminie do daty ostatniego dnia ważności certyfikacji.
 - nie udostępnił (lub nie zapewnia dostępu) do informacji, dokumentów, miejsc i personelu niezbędnych do realizacji oceny w wnioskowanym zakresie lub nie wyraża zgody na przyjęcie obserwatorów,
 - złożył pisemną informację podpisaną przez osobę upoważnioną o rezygnacji z kontynuacji procesu.
- 5.9. W przypadku przerwania procesu oceny (w tym certyfikacji /weryfikacji) CC przekazuje Klientowi pisemną decyzję o przerwaniu procesu oceny i jego skutkach wraz z uzasadnieniem.
- 5.10. Jeśli przerwanie procesu certyfikacji nastąpi z przyczyn leżących po stronie Klienta, CC TÜV SÜD Polska Sp. z o.o. obciąża Klienta zgodnie z ofertą oraz zakresem wykonanych prac i kosztów poniesionych przez CC do momentu przerwania realizacji zlecenia.
- 5.11. W przypadku gdy, z przyczyn leżących po stronie Klienta, realizacja usługi nie rozpocznie się w ciągu 6 miesięcy od daty przyjęcia zlecenia do realizacji przez CC (lub gdy w tym czasie nie zostanie ustalony termin jego wykonania nie późniejszy niż 12 miesięcy od daty przyjęcia zlecenia do realizacji przez CC), CC TÜV SÜD Polska Sp. z o.o. uznaje zlecenie za nieaktualne i obciąża Zleceniodawcę opłatą administracyjną w wysokości określonej w ofercie.
- 5.12. **Procesy nadzoru** nad certyfikacją standardowo polegają na przeprowadzeniu ocen nadzoru w planowanych terminach, ustalonym harmonogramem właściwym dla danego programu certyfikacji i mają na celu potwierdzenie ciągłej skuteczności spełniania przez Klienta wymagań określonych w programie certyfikacji,
- 5.13. Oceny nadzoru obejmują również sprawdzenie sposobu wykorzystania znaku certyfikacji przez Klienta (jeśli dotyczy). W ramach nadzoru nad znakiem certyfikacji CC żąda wszystkich przykładów wykorzystania znaku.
- 5.14. W trakcie prowadzenia ocen nadzoru jest możliwe (na wniosek Klienta) rozszerzenie, ograniczenie lub uaktualnienie zakresu certyfikacji, bądź jej przeniesienie.
- 5.15. W wyniku prowadzonego nadzoru CC podejmuje decyzję o utrzymaniu lub zawieszeniu lub cofnięciu ważności certyfikacji w całości lub części zakresu.
- 5.16. Zawieszenie certyfikacji może nastąpić w przypadku gdy Klient:
- nie spełniania wymagań programu certyfikacji, przy czym stwierdzona niezgodność nie powoduje konieczności natychmiastowego cofnięcia certyfikacji,,
 - nie wypełniania przez Klienta zobowiązań podjętych wobec CC – np. nie uiszczenie opłat, nie poddanie się ocenie nadzoru w uzgodnionym z CC terminie, nie wyrażenie zgody na obecność obserwatorów,
 - niewłaściwego użycia certyfikatu, oznakowania CE lub numeru Jednostki Notyfikowanej, które nie zostanie natychmiast skorygowane (np. poprzez wycofanie publikacji, materiałów reklamowych)
 - wdrożenie istotnych zmian w działalności organizacji związanej z zakresem certyfikacji, które nie zostały udokumentowane i/lub nie zostały poddane ocenione CC,
 - złoży wniosek o zawieszenie certyfikacji.
- 5.17. **Wznowienie certyfikacji** może nastąpić po spełnieniu przez Klienta warunków określonych w decyzji o jej zawieszeniu.
- 5.18. **Cofnięcie certyfikacji** może nastąpić w wyniku:
- świadomego istotnego naruszenia przez Klienta swoich praw i obowiązków określonych w niniejszym regulaminie, „Ogólnych zasadach i warunkach handlowych” oraz zawartych umowach i porozumieniach
 - nadużycia zaufania CC w postaci wystąpienia fałszywego świadectwa o certyfikacji/weryfikacji lub innej ocenie,

- niewłaściwego użycia certyfikatu, oznakowania CE lub numeru ID Jednostki Notyfikowanej i nie odwołania publikacji lub nie wycofania materiałów, w których wystąpiło naruszenie wymagań,
 - niespełnienia w ustalonym terminie warunków postawionych przy zawieszeniu ważności certyfikacji,
 - uporczywego nie wypełniania zobowiązań finansowych,
 - uniemożliwienia przeprowadzenia oceny (w tym oceny nieplanowanej bądź oceny specjalnej),
 - nie zapewnieniu spełniania wymagań ze zmienionymi kryteriami zawartymi w programie certyfikacji (np. spowodowanymi zmianą normy lub przepisów prawnych)
 - zaprzestania działalności objętej zakresem certyfikacji,
 - na pisemny wniosek Klienta.
- 5.19. W konsekwencji cofnięcia certyfikacji organizacja jest zobowiązana:
- zwrócić certyfikat do CC oraz wycofać z użycia wszystkie kopie certyfikatu,
 - usunąć z całej dokumentacji i wydawanych materiałów powoływanie się na certyfikację,
 - poinformować swoich klientów o cofnięciu certyfikacji.
- 5.20. Klient może ubiegać się ponownie o certyfikację po upływie co najmniej 1 roku od daty cofnięcia, składając nowy wniosek o certyfikację w trybie jak przy pierwszym wniosku o certyfikację.
- 5.21. **Bezterminowe ograniczenie zakresu certyfikacji** może nastąpić w przypadku gdy w wyniku oceny stwierdzono, że:
- Klient stale lub w poważnym stopniu nie spełnia wymagań certyfikacyjnych w niektórych lokalizacjach lub obszarach/ zakresach obejmowanych certyfikacją,
 - występuje brak możliwości prowadzenia działalności w pełnym zakresie udzielonej certyfikacji,
 - Klient nie spełnił w ustalonym terminie warunków postawionych przy zawieszeniu certyfikacji, dla części jej zakresu,
 - Klient złożył wniosek o ograniczeniu zakresu.
- 5.22. W trakcie podejmowania decyzji odnośnie ograniczania zakresu certyfikacji CC przeprowadza ocenę (na podstawie przeglądu dokumentacji lub oceny na miejscu) celem stwierdzenia czy przyczyna ograniczenia zakresu certyfikacji nie wpłynie negatywnie na pozostałą działalność Klienta objętą zakresem certyfikacji. Jeśli ocena wykaże negatywne konsekwencje ograniczenia zakresu certyfikacji, ograniczenie to może zostać rozszerzone, bądź objąć całość zakresu.
- 5.23. W przypadku ograniczenia zakresu certyfikacji niezbędne jest wystawienie nowego certyfikatu ze zmienionym zakresem.
- 5.24. **Rozszerzenie zakresu certyfikacji** może nastąpić na wniosek Klienta w ciągu całego okresu jego ważności. Wniosek jest składany na formularzu wniosku o certyfikację. Rozszerzenie może nastąpić w trakcie oceny planowanej (przy założeniu doliczenia dodatkowego czasu pracy dla zespołu oceniającego) lub pozaplanowej, w zależności od decyzji Klienta. Szczegółowy sposób i zakres oceny wraz z kalkulacją ceny jest zależny od wnioskowanego zakresu rozszerzenia i indywidualnie określany. Część odnosząca się do zakresu rozszerzenia certyfikacji, jest prowadzona w trybie obowiązującym dla oceny certyfikującej.
- 5.25. **Odnowienie certyfikacji** jest podejmowane na wniosek Klienta pod warunkiem:
- spełnienia wszystkich warunków opisanych w pkt. 1 niniejszej tabeli (dotyczących utrzymania certyfikacji)
 - podjęcia pozytywnej decyzji z oceny (przeprowadzonej w pełnym zakresie wymagań kryteriów programu certyfikacji) przed upływem terminu ważności certyfikacji, (co wiąże się, w przypadku stwierdzenia niezgodności, z pozytywną oceną przedstawionych przez Klienta dowodów na skuteczne przeprowadzenie działań korygujących).

6. Postępowanie w przypadku fałszywego twierdzenia o ocenie i niedotrzymywania warunków umowy o certyfikację/weryfikację i dokumentów związanych

- 6.1. CC w przypadku wykrycia:
- nieuprawnionego, niewłaściwego lub wprowadzającego w błąd wykorzystywania certyfikatów, znaków certyfikacji lub dokumentów z certyfikacji,
 - niewłaściwego powołania się na system certyfikacji/weryfikacji lub wprowadzającego w błąd wykorzystania certyfikatów lub znaków certyfikacji w materiałach reklamowych oraz innych publikacjach,
 - nieuprawnionego, niewłaściwego lub wprowadzającego w błąd wykorzystywania dokumentacji z weryfikacji,

żąda od Klienta:

- odwołania, usunięcia błędnych i nieprawdziwych informacji oraz wycofania materiałów zawierających takie informacje,

- 6.2. W przypadku gdy powyższe żądania nie zostaną spełnione przez Klienta, CC podejmuje decyzję o zastosowaniu (w zależności od zaistniałej się) następujących sankcji:
- podania do publicznej wiadomości sprostowania, w szczególności poinformowanie Klientów wprowadzonych w błąd o zaistniałej sytuacji i podanie im informacji prawdziwych,
 - złożenia stosownych wyjaśnień oraz przedstawienia dowodów na podjęcie wyżej opisanych działań,
 - zawieszenie lub cofnięcie certyfikacji w całości lub części zakresu,
 - zwiększenie nadzoru (w tym zastosowanie oceny specjalnej),
 - podanie do publicznej wiadomości informacji o cofnięciu lub zawieszeniu certyfikacji;
 - podanie do publicznej wiadomości informacji o błędnym powoływaniu się na certyfikację lub na porozumienia o zastosowaniu znaku certyfikacji lub wyniki weryfikacji;
 - poinformowanie organu notyfikującego, nadzoru budowlanego i pozostałych jednostek notyfikowanych o niewłaściwych praktykach Klienta w celu poinformowania wszystkich zainteresowanych w przypadku dysponowania dowodem nieuczciwego postępowania Klienta lub celowego dostarczania przez niego nieprawdziwych informacji odnośnie akredytacji lub celowego naruszania zasad certyfikacji,
 - w przypadku weryfikacji – poinformowanie stron zainteresowanych o niewłaściwych praktykach Klienta,
 - wystąpienie na drogę sądową

7. Zobowiązania i finansowanie

TÜV SÜD Polska Sp. z o. o. został zarejestrowany w Sądzie Rejonowym dla m.st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego – Nr KRS 0000040430 (NIP: 779-19-82-781; Regon: 631115832). Kapitał zakładowy Spółki wynosił 200000 PLN. Działalność Spółki jest regulowana przepisami Kodeksu Spółek Handlowych wraz z aktami wykonawczymi.

TÜV SÜD Polska Sp. z o.o. posiada odpowiednie zabezpieczenia i rezerwy aby zapewnić stabilność finansową i zasoby wymagane do działania Centrum Certyfikacji, a także pokryć zobowiązania wynikające z jego działalności. Działalność TÜV SÜD Polska Sp. z o.o. jest objęta ubezpieczeniem od odpowiedzialności cywilnej jak i zawodowej.

8. Zasady poufności Prawa autorskie Własność intelektualna

Kwestie związane z zasadami poufności oraz prawami autorskimi i własnością intelektualną regulują postanowienia punktów 3.1.2.8 i 3.2.2.3 niniejszego regulaminu oraz „Ogólne zasady i warunki handlowe TÜV SÜD Polska Sp. z o.o.” (OZIWHTS) zamieszczone na stronie internetowej <http://www.tuv-sud.pl/pl-pl/o-tuev-sued/tuev-sued-polska/dane-firmy>

9. Odpowiedzialność

Kwestie odpowiedzialności i gwarancji CC regulują postanowienia niniejszego Regulaminu oraz „Ogólne zasady i warunki handlowe TÜV SÜD Polska Sp. z o.o.”, zamieszczone na stronie internetowej: <http://www.tuv-sud.pl/pl-pl/o-tuev-sued/tuev-sued-polska/dane-firmy>

10. Postanowienia końcowe

- 10.1. Nie zaakceptowanie lub naruszenie niniejszego regulaminu skutkuje odstąpieniem lub przerwaniem procesu certyfikacji w Centrum Certyfikacji TÜV SÜD Polska Sp. z o.o.
- 10.2. Strony zobowiązują się do ich rozstrzygnięcia nieporozumień i spraw spornych w sposób polubowny.
- 10.3. W przypadku nie uzyskania porozumienia sposób postępowania reguluje OWH i procedury odwoławcze TÜV SÜD Polska sp. z o.o.
- 10.4. Właściwym miejscowo dla dochodzenia ewentualnych roszczeń przez którąkolwiek ze stron jest sąd właściwy dla siedziby TÜV SÜD Polska Sp. z o.o.
- 10.5. Stosunek umowny i wszystkie stosunki prawne z niego wynikające podlegają regulacji i wykładni wyłącznie prawa Rzeczypospolitej Polskiej, z wyłączeniem regulacji prawno-kolizyjnych oraz konwencji ONZ o Umowach międzynarodowej sprzedaży towarów (CISG), które są wyraźnie wyłączone.