

Kodeks Postępowania

1. WSTĘP

Niniejszy Kodeks Postępowania został opracowany zgodnie z mającymi zastosowanie wymaganiami jednostek akredytujących, których akredytację aktualnie posiada Firma wskazana powyżej („Jednostka Certyfikująca”). Niniejszy Kodeks ma zastosowanie również do certyfikacji niemieszczącej się w zakresie akredytacji.

2. ZAKRES

Jednostka Certyfikująca świadczy usługi dla osób fizycznych, firm lub spółek (każdy z wyżej wymienionych podmiotów dalej nazywany będzie „Klientem”). Jednostka Certyfikująca może świadczyć usługi w sposób bezpośredni lub w ramach swojej wyłącznej decyzji poprzez a) własnych pracowników, b) jakkolwiek ze spółek powiązanych SGS lub c) jakkolwiek inną osobę lub organizację, upoważnioną przez Jednostkę Certyfikującą. Nawet, jeżeli część prac jest wykonywana przez podwykonawców to Jednostka Certyfikująca pozostaje w pełni odpowiedzialna za udzielanie, utrzymanie, rozszerzenie, ograniczenie, zawieszenie lub cofnięcie certyfikatu oraz za zapewnienie, iż odpowiednio udokumentowane umowy zostały zawarte.

Jednostka Certyfikująca poinformuje swoich Klientów o jakichkolwiek zmianach w przedmiocie wymagań do certyfikacji w rozsądnym czasie.

3. POUFNOŚĆ

Jednostka Certyfikująca zachowuje poufność informacji uzyskanych w ramach wykonywanej działalności na wszystkich szczeblach swojej organizacji. Szczegóły dotyczące postępowania z informacją poufną są określone w Ogólnych Warunkach Usług Certyfikacji. Nazwa Klienta, lokalizacja, zakres certyfikacji, i liczba kontaktów może być umieszczona w odpowiednich wykazach.

SGS prowadzi własny rejestr certyfikowanych klientów, który jest dostępny na stronie internetowej SGS. Zawiera on status wszystkich zawieszonych, anulowanych lub wycofanych certyfikatów.

4. STRUKTURA ORGANIZACYJNA

Egzemplarz schematu organizacyjnego Jednostki Certyfikującej, określający strukturę odpowiedzialności i raportowania, oraz dokumentacja określająca status prawny Jednostki Certyfikującej są udostępniane na życzenie.

5. WNIOSK O CERTYFIKACJĘ

Po otrzymaniu kompletnego Kwestionariusza (wydawanego przez Jednostkę Certyfikującą na życzenie), do Klienta wysyłana jest Oferta określająca zakres i koszty usług łącznie z formularzem Wniosku o Certyfikację. Po otrzymaniu wypełnionego Wniosku łącznie z wymaganymi płatnościami, potwierdzonymi kopiami odpowiednich dokumentów i próbkami, projekt zostanie powierzony auditorowi, który będzie odpowiedzialny za zapewnienie wykonywania usług zgodnie z procedurami Jednostki Certyfikującej.

6. ZOBOWIĄZANIA KLIENTA

W celu uzyskania i utrzymania certyfikatu, Klient zobowiązany jest do przestrzegania następujących procedur i zasad:

- (a) Klient udostępni Jednostce Certyfikującej wszelkie dokumenty, próbki produktów, rysunki, specyfikacje i inne informacje wymagane przez Jednostkę Certyfikującą do ukończenia programu oceny i powoła osobę, która będzie upoważniona do utrzymywania kontaktu z Jednostką Certyfikującą.
- (b) Jednostka Certyfikująca, jeżeli stwierdzi, iż nie zostały spełnione wszystkie wymagania certyfikacyjne, poinformuje Klienta o tym, w jakich aspektach wymagania nie zostały spełnione.
- (c) Jeżeli Klient wykaże, iż w czasie określonym przez Jednostkę Certyfikującą zostały przez niego podjęte odpowiednie działania w celu spełnienia wszystkich wymagań, Jednostka Certyfikująca zorganizuje na dodatkowy koszt Klienta powtórzenie wyłącznie niezbędnych części programu oceny.
- (d) Jeżeli Klient w wyznaczonym na to czasie nie podejmie odpowiednich działań, może się okazać, iż Jednostka Certyfikująca będzie musiała, na dodatkowy koszt Klienta powtórzyć cały program certyfikacyjny.
- (e) Określenie zgodności odnosić się będzie wyłącznie do ocenianych dziedzin lub produktów, tak jak to zostało określone w Certyfikacie i Planie Programu Oceny, (jeżeli taki występuje) lub innych załącznikach, które mogą towarzyszyć certyfikatowi.
- (f) Klient umożliwi na żądanie obecność obserwatorów w trakcie auditu, np. auditorów jednostki akredytującej lub auditorów szkoleniowych.

7. WYSTAWIENIE CERTYFIKATU

Jeżeli Jednostka Certyfikująca stwierdzi, iż Klient spełnił wszystkie wymagania dotyczące certyfikacji, poinformuje o tym Klienta i wystawi Certyfikat. Certyfikat pozostaje własnością Jednostki Certyfikującej.

Certyfikat pozostaje własnością Jednostki Certyfikującej, może zostać wykonana jego kopia lub reprodukcja dla strony trzeciej pod warunkiem, że zostanie umieszczone na nim słowo “kopia”.

Certyfikat pozostaje ważny, zgodnie z wymaganiami stosowanego odpowiednio programu oceny i pozostanie ważny pod warunkiem, że inspekcja nie wykaże, iż system zarządzania i/lub produkty Klienta nie spełniają już standardów, norm lub regulacji.

Firma zastrzega sobie wyłącznie i niczym niezwiązane prawo do zdecydowania, po przeanalizowaniu różnych okoliczności lokalnych, iż wystawienie Certyfikatu będzie uwarunkowane całkowitą zapłatą wynagrodzenia Firmy i pokryciu jej kosztów związanych z przedmiotowym Certyfikatem lub usługami wcześniej świadczonymi dla Klienta.

8. ZNAKI CERTYFIKACJI

Wydając Certyfikat, Jednostka Certyfikująca może również upoważnić Klienta do używania wyznaczonego znaku certyfikacji. Prawo Klienta do używania takiego znaku jest uzależnione od utrzymywania ważności Certyfikatu w odniesieniu do certyfikowanego systemu zarządzania lub produktu i zgodności z Zasadami używania znaku wydanego przez Jednostkę Certyfikującą. Klient, który został upoważniony do używania znaku jednostki akredytującej musi ponadto zachować zgodność z zasadami takiej jednostki regulującymi kwestię znaku. Niewłaściwe użycie przedmiotowego znaku stanowi niezgodność z wymaganiami certyfikacyjnymi i może spowodować zawieszenie certyfikatu.

9. NADZÓR

Jednostka Certyfikująca będzie przeprowadzać okresowe nadzory, których przedmiot obejmować będzie system zarządzania, dokumentację, procesy produkcji i dystrybucji produktów, w zależności od rodzaju świadczonych usług certyfikacyjnych, oparte o wyłączną decyzję wyznaczonego auditora. Dla potrzeb nadzoru Klient zapewni dostęp do wszystkich obszarów lub produktów, jeżeli tylko okaże się to niezbędne a Jednostka Certyfikująca zastrzega sobie prawo do przeprowadzania niezapowiedzianych wizyt, jeżeli będą konieczne.

Klient będzie prowadził rejestr skarg i zażaleń wszystkich klientów oraz incydentów związanych z bezpieczeństwem składanych przez odpowiedni organ lub użytkowników, a odnoszących się do dziedzin objętych Certyfikatem i udostępni informacje z tego rejestru Jednostce Certyfikującej na jej życzenie.

Klient zostanie poinformowany o rezultatach każdej z wizyt nadzoru.

10. ODNOWIENIE CERTYFIKATU

Klienci, którzy chcą dokonać ponownej oceny ważności Certyfikatów, zbliżających się do końca okresu powinny złożyć wniosek, o którym mowa w Punkcie 5. Klienci są co do zasady informowani na temat wymagań dotyczących odnowienia certyfikatu w czasie wizyty poprzedzającej odnowienie, a która stanowi ostatnią wizytę nadzoru w danym okresie, jednakże wyłączna odpowiedzialność za terminowe złożenie wniosku o odnowienie spoczywa na Kliencie.

11. ROZSZERZENIE CERTYFIKACJI

W celu rozszerzenia zakresu Certyfikatu na inne obszary lub produkty, Klient powinien wypełnić nowy Kwestionariusz. Zastosowana zostanie procedura aplikacyjna określona w Punkcie 5a ocena będzie przeprowadzona, co do tych obszarów/produktów, których wcześniej nie objął. Koszt rozszerzenia zakresu certyfikacji oparty zostanie na właściwości i programie prac.

W następstwie pomyślnej oceny wystawiony zostanie zmieniony Certyfikat lub Harmonogram oceny, obejmujący aspekty zawarte w rozszerzonym Certyfikacie. Jakkolwiek pierwotny Certyfikat zachowa ważność, to w niektórych przypadkach koniecznym może się okazać wystawienie nowego Certyfikatu. W takich przypadkach Klient musi zwrócić zastępowany Certyfikat Jednostce Certyfikującej.

Po zakończeniu auditu z wynikiem pozytywnym zostanie wydany zmieniony certyfikat, zawierający aspekty, znajdujące się z rozszerzonym zakresie.

12. MODYFIKACJA SYSTEMU/PRODUKTU

Klient powinien poinformować na piśmie Jednostkę Certyfikującą o każdej zamierzonej modyfikacji systemu zarządzania lub produktu, które mogą naruszyć zgodność ze standardami, normami lub przepisami. Jednostka Certyfikująca może zdecydować, iż zapowiedziane zmiany będą wymagać dodatkowej oceny. Nie powiadomienie Jednostki Certyfikującej o zamierzonych zmianach może spowodować zawieszenie Certyfikatu.

13. DZIAŁALNOŚĆ PROMOCYJNA

Zachowując zgodność z mającymi zastosowanie Przepisami regulującymi używanie odpowiedniego znaku (znaków), Klient może oświadczać publicznie, iż jego system zarządzania lub produkty zostały certyfikowane i może drukować odpowiedni znak certyfikacji na materiałach biurowych lub przeznaczonych do publikacji zgodnie z zakresem certyfikacji.

W każdym przypadku, Klient ma obowiązek zadbać o to, iż jego ogłoszenia i materiały przeznaczone do reklamy nie dezorientują lub w inny sposób nie wprowadzają w błąd osób trzecich w przedmiocie certyfikowanych i niecertyfikowanych systemów, produktów lub obszarów.

14. NIEWŁAŚCIWE UŻYCIĘ CERTYFIKATU I ZNAKU CERTYFIKACYJNEGO

Jednostka Certyfikująca podejmie wszelkie stosowne działania na koszt Klienta, aby przeciwdziałać nieprawidłowym lub wprowadzającym w błąd odniesieniom do certyfikacji lub stosowania Certyfikatu i znaków certyfikacji. Powyższe obejmuje zawieszenie lub cofnięcie Certyfikatu, działania przewidziane prawem, publikację dotyczącą naruszenia.

15. ZAWIESZENIE CERTYFIKATU

Certyfikat może zostać zawieszony przez Jednostkę Certyfikującą na czas określony w następujących przypadkach:

- jeżeli Polecenie Działania Korygujących nie zostało spełnione w wyznaczonym na to czasie; lub
 - jeżeli w przypadku niewłaściwego użycia opisanego w Punkcie 14, nie doszło do naprawienia przez Klienta naruszeń poprzez odpowiednie działania i inne właściwe środki; lub
 - jeżeli doszło do naruszenia Oferty, Wniosku o Rejestrację, Warunków Ogólnych certyfikacji systemu, produktu i usługi, niniejszego Kodeksu Postępowania lub Przepisów regulujących używanie znaku certyfikacyjnego; lub
 - jeżeli produkty zostały wprowadzone na rynek w niebezpiecznych lub nieodpowiednich warunkach,
 - jeżeli audyty nie zostaną przeprowadzone w ciągu określonego czasu.
- Klient nie będzie powoływał się na certyfikację i nie powinien używać żadnego znaku certyfikacji na żadnych oferowanych produktach, jeżeli Certyfikat jest zawieszony.

Jednostka Certyfikująca potwierdzi Klientowi na piśmie zawieszenie Certyfikatu. Jednocześnie Jednostka Certyfikująca wyznaczy warunki, które muszą zostać spełnione, aby Certyfikat został przywrócony. Przed końcem okresu zawieszenia zostanie przeprowadzone badanie, które wykaże czy warunki do przywrócenia Certyfikatu zostały spełnione. Po wypełnieniu przedmiotowych warunków zawieszenie zostanie uchylone, a Klient zostanie poinformowany o przywróceniu Certyfikatu. Jeżeli warunki nie zostaną spełnione to certyfikat zostanie anulowany.

Wszelkie koszty Jednostki Certyfikującej związane z zawieszeniem i przywróceniem Certyfikatu poniesie Klient. Poza tym, fakt zawieszenia certyfikatu powinno zostać opublikowane przez Jednostkę Certyfikującą zgodnie z wymaganiami określonego programu certyfikacji oraz o tym zostanie poinformowana właściwa jednostka akredytacyjna, jeżeli taka występuje.

16. WYCOFANIE CERTYFIKATU

Certyfikat może być wycofany, jeżeli (i) Klient podejmuje niestosowne działania w przypadku zawieszenia Certyfikatu; (ii) w przypadku certyfikacji produktu, produkty nie odpowiadają standardom, normom lub przepisom lub nie są już oferowane; lub (iii) umowa jest rozwiązana przez jedną ze stron. W każdej z powyższych sytuacji Jednostka Certyfikująca ma prawo wycofać Certyfikat informując o tym Klienta na piśmie.

Klient może się odwołać (Patrz Punkt 19).

W przypadku wycofania certyfikatu, nie będą zwracane żadne koszty związane z oceną oraz fakt wycofania Certyfikatu powinien zostać ogłoszony przez Jednostkę Certyfikującą, która powinna również poinformować odpowiednią jednostkę akredytacyjną, jeżeli taka występuje.

17. ANULOWANIE CERTYFIKATU

Certyfikat może być anulowany w przypadku (i) gdy Klient złoży pisemne oświadczenie, iż nie chce odnawiać certyfikatu bądź zamyka działalność, (ii) Klient nie będzie już oferował produktów lub usług (iii) Klient nie podpisał na czas umowy na odnowienie certyfikatu.

W przypadku anulowania certyfikatu, żaden zwrot kosztów certyfikacji Klientowi nie będzie możliwy oraz anulowanie Certyfikatu powinno zostać opublikowane przez Jednostkę Certyfikującą zgodnie z wymaganiami mającego zastosowanie programu certyfikacji i informacja powinna być przekazana Jednostce Akredytującej, jeśli taka występuje.

18. UZNAWANIE JEDNOSTEK AKREDYTACYJNYCH

Jednostka Certyfikująca, w drodze swojej wyłącznej decyzji, zasadniczo uznaje certyfikaty wystawione przez inne organizacje akredytujące, jeżeli nie narusza to spójności Planu certyfikacyjnego systemu lub produktu.

19. ODWOŁANIA

Jeżeli z jakiegokolwiek powodu, następuje zawiadomienie mogące skutkować tym, iż Certyfikat nie zostanie wystawiony, zostanie zawieszony lub cofnięty, Klient ma prawo do odwołania.

Zawiadomienie o zamiarze odwołania musi mieć formę pisemną i zostać odebrane przez Jednostkę Certyfikującą w ciągu siedmiu dni od odebrania przez Klienta zawiadomienia o nie wystawieniu, zawieszeniu, lub cofnięciu Certyfikatu.

Do Klienta zostanie wysłany do wypełnienia Formularz Odwołania, który musi zostać przesłany z powrotem do Jednostki Certyfikującej w ciągu 14 dni od jego odebrania, i który powinien wskazywać fakty i informacje do rozpatrzenia podczas Procedury Odwoławczej.

Wszelkie odwołania są przekazywane Jednostce Certyfikującej i trafiają do komisji odwoławczej Rady Doradczej Jednostki Certyfikującej. Jednostka Certyfikująca przedłoży dowody na poparcie decyzji w przedmiocie wstrzymania wystawienia, zawieszenia, cofnięcia Certyfikatu.

Decyzja komisji odwoławczej Rady Doradczej jest ostateczna i wiąże tak Klienta, jak i Jednostkę Certyfikującą. Jeżeli decyzja w sprawie odwołania zapadła, żadna ze stron sporu nie może wysuwać roszczeń mających na celu zmianę decyzji.

W przypadkach, gdy odwołanie zakończy się powodzeniem i Certyfikat zostanie wystawiony lub przywrócony, nie można przeciwko Jednostce Certyfikującej zgłaszać roszczeń o zwrot kosztów lub jakiegokolwiek inne straty powstałe w rezultacie wstrzymania wystawienia, zawieszenia, cofnięcia Certyfikatu.

20. REKLAMACJE

Jeżeli Klient składa reklamację w przedmiocie postępowania pracowników Jednostki Certyfikującej, to reklamacja powinna być sporządzona w postaci pisemnej, nie będzie opóźniona i zostanie zaadresowana do Dyrektora Technicznego Jednostki Certyfikującej. Jeżeli reklamacja dotyczy Dyrektora Technicznego, reklamacja winna zostać zaadresowana do Dyrektora Zarządzającego Jednostki Certyfikującej. Klient może nie wyrazić zgody na zespół auditorów lub członka zespołu auditorów.

Reklamacja zostanie uznana za takąową pod warunkiem otrzymania jej na piśmie. Reklamacja zostanie rozpatrzona w sposób niezależny przez jednostkę certyfikującą oraz zamknięta w przypadku satysfakcjonującego zakończenia jej rozpatrywania. Po zamknięciu reklamacji, osoba, składająca reklamację zostanie poinformowana o tym, że rozpatrzenie reklamacji zostało zakończone.

JEDNOSTKA CERTYFIKUJĄCA ZASTRZEGA SOBIE PRAWO DO UZUPEŁNIANIA, USUWANIA LUB ZMIANY NINIEJSZEGO KODEKSU POSTĘPOWANIA BEZ WCZEŚNIEJSZEGO POWIADOMIENIA.

JEŻELI INACZEJ NIE ZOSTAŁO UZGODNIONE NA PIŚMIE, WSZYSTKIE USŁUGI SĄ WYKONYWANE ZGODNIE Z WARUNKAMI OGÓLNYMI USŁUG CERTYFIKACJI. W PRZYPADKU SPRZECZNOŚCI Z JAKIKOLWIEK INNYM PRZEPISEM, ZASTOSOWANIE MAJĄ TE OSTATNIE.