

Ogólne Warunki Handlowe

Certyfikacja, weryfikacja, kształcenie

Ważne od 19 listopada 2018r.



qualityaustria

POLSKA

Succeed with Quality



Sukces z Quality Austria-Polska Sp. z o.o.



Quality Austria-Polska Sp. z o.o. jest córką spółki quality austria Trainings- Zertifizierung- und Begutachtungs GmbH i reprezentuje ją na terenie Polski i Ukrainy w pełnym przedmiotowym zakresie jej działalności.

Ponad 45 000 referencji

Referencje wystawione we wszystkich branżach. Ponad 35 000 przeprowadzonych certyfikacji, dokonanych weryfikacji i ocen systemów zarządzania jakością, środowiskiem i bezpieczeństwem pracy w organizacjach o różnej wielkości i działających na różnych obszarach. Tak duża liczba referencji, to gwarancja rozpoznawalności marki **qualityaustria** oraz zapewnienie długoletniej współpracy i przekazywanie Państwu organizacji znaczącego know-how wynikającego z naszego wieloletniego doświadczenia.

Certyfikaty IQ Net

Uznane i cenione na całym świecie. W Austrii takie certyfikaty mogą być wystawiane tylko i wyłącznie przez naszą organizację. Certyfikat IQ Net wystawiany jest bezpłatnie na życzenie Klienta.

Międzynarodowa sieć

Poprzez organizacje krajowe, regionalnych menadżerów, wyłącznych partnerów i różne kooperacje, **qualityaustria** jest reprezentowana w Europie Zachodniej, Europie Wschodniej, Azji, Afryce Północnej i Ameryce Południowej.

Pierwsza akredytowana jednostka

ÖQS jako członek **qualityaustria** Training, Certification and Evaluation Ltd. uzyskała jako pierwsza organizacja akredytację nadaną przez Ministerstwo Gospodarki Austrii, przez VDA jak również przez British Retail Consortium i HDE Trade Service do przeprowadzania certyfikacji na zgodność z wymaganiami normy ISO 9000, ISO 14001, OHSAS, 18001, SCC, VDA6.x, ISO/TS 16949 and TL 9000. Za szczególny sukces uznajemy naszą akredytację nadaną przez Ministerstwo Gospodarki Austrii. Udzielenie akredytacji w Austrii jest ustawowo uregulowane, a jej utrzymanie jest uważane za szczególnie trudne i wymagające spełnienia licznych przesłanek.

Ponad 1000 Audytorów, Asesorów i Ekspertów w 60 krajach

Nasi Eksperci wywodzą się z organizacji o różnych wielkościach i działających na różnych obszarach. W związku z tym mogą pracować w zakresie swoich uprawnień menadżerskich oraz doświadczenia w audytowaniu.

Jako pierwsi informowani

Pracownicy **qualityaustria** reprezentują naszą jednostkę we wszystkich odpowiednich gremiach normalizacyjnych (Technical Comittes), a przez to mogą jako współtwórcy informować organizację oraz Klientów o ewentualnych trendach i nadchodzących zmianach.

Informacja internetowa

Informacja o certyfikowanych przez **qualityaustria** organizacjach jest publikowana na stronie internetowej www.qualityaustria.com.pl. Na życzenie Klienta zostanie aktywowany link do strony domowej certyfikowanej organizacji.

Forum qualityaustria

Z liczbą ok. 900 uczestników, nie wliczając w to naszych Klientów i VIP-ów, reprezentujących gospodarkę i administrację rządową, **qualityaustria** organizuje Forum, które zaliczane jest do największych wydarzeń Europy w tematyce związanej z Systemami Zarządzania.



Polityka Cenowa

Transparentność

Ilość godzin niezbędnych do realizacji zlecenia jest przedstawiana dla każdej czynności w ofercie. To oznacza, że nasze usługi są wyraźnie identyfikowalne i porównywalne.

Zagwarantowanie tych samych praw dla wszystkich organizacji

Stosujemy zasadę jednolitej polityki cenowej wobec wszystkich klientów. Rabaty na usługi Quality Austria - Polska Sp. z o.o. udzielane są jedynie na podstawie ustalonej Stałej Polityki Rabatowej. Działanie to jest w pełni zgodne z zasadą równości klientów, w myśl wymagań akredytacyjnych.

Zgodność z akredytacją lub rejestracją

Cena usługi jest równa czasowi koniecznemu do należytego zrealizowania oceny, a nie jest zryczałtowaną opłatą. Dzięki temu, zgodnie z wytycznymi odnośnie minimalnego nakładu czasu pracy „na miejscu” respektowanymi zgodnie z Akredytacją, usługi są w pełni identyfikowalne przez Klienta, także dla jednostki akredytacyjnej.

Aktywa organizacji

Przy wnoszeniu opłaty za użytkowanie znaku, organizacja nabywa prawa do posługiwania się Potwierdzeniem Zgodności wydanym przez **qualityaustria** i/lub **qualityaustria-Polska** w formie certyfikatu. Prawo do użytkowania znaku i posługiwania się znakiem certyfikacji jest tzw. „otwartym prawem” i może stanowić część aktywów organizacji.



Ogólne Warunki Handlowe (OWH) Quality Austria - Polska Sp. z o. o.

I. Ważność i zakres obowiązywania

1. Niniejsze Ogólne Warunki Handlowe (dalej „OWH”) obejmują wszystkie usługi świadczone przez **qualityaustria** Trainings-, Zertifizierungs-und Begu tachtungs GmbH (dalej „QA”) oraz Quality Austria - Polska Sp. z o.o. (dalej „QAP”) w zakresie certyfikacji systemów zarządzania, opinii walidacji, a w szczególności certyfikację, opiniowanie, auditowanie, ocenę i ekspertyzę przedsiębiorstw oraz ich systemów zarządzania, jak i towarzyszące temu procesowi działania kontrolne na podstawie unormowanych modeli ocen/ standardów/ regulacji.
2. OWH stanowią integralną część wszystkich umów zawieranych pomiędzy QAP z Klientem (Zleceniodawcą). Oferta handlowa przedstawiona Klientowi przez QAP, po jej zatwierdzeniu przez Klienta stanowi w rozumieniu OWH umowę pomiędzy stronami. QAP nie wyklucza możliwości zawarcia dodatkowej i odrębnej umowy pomiędzy stronami, na życzenie Klienta i po wyrażeniu zgody przez QAP.
3. OWH nie znajdują zastosowania tylko w przypadku złożenia stosownego oświadczenia w formie pisemnej przez QAP o ich nieobowiązywaniu.
4. QAP nie jest związana w żadnym zakresie ogólnymi warunkami umów, wzorcami umów czy regulaminami, które stosowane są przez Zleceniodawcę, chyba że w drodze wyraźnego pisemnego oświadczenia QAP wyraziła zgodę na ich obowiązywanie.

II. Ważność cen Quality Austria - Polska Sp. z o. o. wymagania oraz kwestie podatkowe

1. Za wykonane przez QAP usługi wystawiona zostaje na rzecz Zleceniodawcy faktura VAT, której należność obejmuje czas pracy konieczny do wykonania usługi jak i zakres zrealizowanej usługi, według cen określonych w obowiązującym w dniu wystawienia faktury VAT cenniku QAP. Ceny wskazane przez QAP są kwotami netto i podane są w PLN, chyba że strony postanowiły inaczej.
2. O zmianach w cenniku, wszyscy certyfikowani Zleceniodawcy zostaną niezwłocznie poinformowani przez QAP w formie pisemnej.
3. Opłaty międzynarodowych jednostek certyfikacyjnych (np. IATF, IFS, FSC) są uiszczane bezpośrednio przez Zleceniodawcę. Wysokość opłat zależy od czasu i zakresu zrealizowanych przez QAP usług. Podwyższenie tychże opłat w okresie pomiędzy złożeniem oferty przez QAP, a wykonaniem usługi obciąża Zleceniodawcę.
4. Podatki i dodatkowe należności będą naliczane przez QAP w wysokości określonej przez obowiązujące w dniu wystawienia faktury VAT przepisy prawa. W przypadku wprowadzenia wyższych stawek

podatkowych lub innych obciążeń będą one obciążały Zleceniodawcę.

III. Terminy realizowania usług przez Quality Austria - Polska Sp. z o. o.

1. Ewentualna propozycja zmiany treści umowy zawartej pomiędzy stronami musi zostać przekazana przez Klienta do QAP na piśmie. Zmiana treści umowy jest możliwa wyłącznie za zgodą QAP.
2. W przypadku zmiany przez Klienta terminu wykonania usługi w okresie krótszym niż 2 tygodnie przed ustalonym terminem przystąpienia do realizacji usługi przez QAP, wówczas QAP zastrzega sobie prawo do obciążenia Zleceniodawcę wszelkimi kosztami związanymi z obsługą administracyjną i przygotowaniem do wykonania usługi w wysokości 500,00 zł. Zleceniodawca także ponosi wszelkie inne koszty poniesione przez QAP do momentu zmiany terminu.
3. W przypadku rezygnacji przez Zleceniodawcę z wykonania usługi przez QAP w trakcie ważności certyfikatu, QAP ma prawo do obciążenia Klienta poniesionymi kosztami za zrealizowane usługi, a dodatkowo także opłatą administracyjną za rezygnację w wysokości 30% wartości zlecenia określonego umową. QAP zastrzega sobie prawo do dochodzenia odszkodowania przewyższającego wysokość powyżej określonej opłaty administracyjnej.

IV. Warunki płatności

1. Jeżeli nie postanowiono inaczej, wynagrodzenie QAP przysługuje za wykonanie usługi na koniec miesiąca kalendarzowego w którym nastąpiło ich wykonanie.
2. Opłaty za korzystanie z certyfikatu i znaku na certyfikacie są naliczane z góry za cały rok audytowy.
3. Termin płatności wszelkich należności na rzecz QAP wynosi 14 dni licząc od daty wystawienia faktury VAT przez QAP na rzecz Klienta.
4. QAP może uzależnić wykonanie usługi od dokonania przedpłaty w określonej wysokości. Dokonanie terminowej przedpłaty jest warunkiem koniecznym do rozpoczęcia realizacji usługi przez QAP.
5. W przypadku nie dochowania terminu płatności, QAP ma prawo żądać zapłaty odsetek w wysokości prawem przewidzianej.

V. Dochowanie poufności informacji, ochrona informacji między QA i/lub QAP i Klientem, zgoda na udostępnienie adresów i dystrybucję reklam

1. QA i/lub QAP zobowiązuje się do przestrzegania obowiązujących zasad ochrony danych w ramach przetwarzania danych osobowych osób trzecich. Dane osobowe, które firma QA i/lub QAP gromadzi w

związku z wykonywanymi usługami, są przechowywane w formie elektronicznej i/lub papierowej oraz przetwarzane w celach związanych z realizacją umowy, w zakresie wymaganej dokumentacji audytowej (audytu) co jest zgodne z wymaganiami normatywnymi, w zakresie rachunkowości i księgowości oraz w relacjach z klientami, w tym składania ofert na dalsze usługi QA i/lub QAP (np. ponowna certyfikacja systemu, rozszerzenie istniejącego systemu, szkolenia). QA i QAP przechowuje dane osobowe tak długo, jak to konieczne, aby zrealizować powyższe cele. Dane podstawowe dotyczące klienta (w tym osoby umocowane do reprezentowania organizacji, osoby kontaktowe), a także historia zleceń, przechowywane będą do zakończenia stosunków handlowych a także do czasu wygaśnięcia gwarancji, przedawnienia i ustawowych okresów przechowywania. Raporty i dokumentacja auditowa z zasady przechowywane są przez okres 12 lat, o ile wymogi normatywne lub prawne nie wymagają dłuższego okresu przechowywania.

2. QAP zobowiązuje się do dochowania w tajemnicy informacji, zgodnie z powszechnie obowiązującymi w tym zakresie przepisami prawa polskiego. Wszystkie otrzymane przez QAP od Zleceniodawcy informacje, które nie są powszechnie i publicznie znane będą traktowane przez strony jako poufne.
3. QAP zobowiązuje się do dochowania w tajemnicy wszystkich pozyskanych informacji dotyczących Zleceniodawcy, a które wynikają z realizacji zlecenia (w szczególności sprawozdania poauditowe i inne pisemne opinie związane z wynikami realizowanej usługi). Informacje takie mogą być przekazywane osobom trzecim tylko i wyłącznie za pisemną zgodą Zleceniodawcy. Wyjątek stanowi sytuacja w której QAP jest zobowiązana prawnie do udzielania takich informacji. Nakaz powyższy nie ustaje po zakończeniu współpracy pomiędzy Stronami. Po upływie 12 lat od wykonania usługi, dokumenty związane z wykonaniem umowy podlegają zniszczeniu przez QAP.
4. Zleceniodawca wyraża zgodę, że opisane w pkt. V ust. 2 informacje (w szczególności sprawozdania audytowe) mogą być udostępniane jednostce akredytującej lub innej jednostce dopuszczeniowej (np. BMWFJ, VDA-QMC, IATF, KBA). Zleceniodawca wyraża również zgodę na osobisty udział reprezentantów tych podmiotów w audytach w przypadku, gdy podmioty te wyrażą wolę uczestnictwa podczas takiego auditu.
5. Zleceniodawca zgadza się na przetwarzanie swoich danych adresowych w celu przesyłania informacji i materiałów reklamowych na temat usług i produktów QAP w ramach prowadzonej jej działalności. Zleceniodawca może w każdej chwili odwołać zgodę na przetwarzanie danych adresowych.
6. Zleceniodawca jest poinformowany, że zgodnie z wymaganiami akredytacyjnymi, QA i QAP jest zobowiązana upubliczniać listę certyfikowanych podmiotów. Firmy certyfikowanych podmiotów dostępne są na stronie internetowej QA i/lub QAP. Zleceniodawca wyraża zgodę na upublicznienie tych informacji oraz na umieszczenie na stronie

internetowej QA i/lub QAP linku kierującego użytkowników strony WWW na domową stronę internetową Zleceniodawcy.

7. QA i/lub QAP zwraca uwagę, iż osoby, których dane dotyczą, mają prawo dostępu do danych, a nadto prawo do: ich sprostowania, usunięcia, żądania ograniczenia ich przetwarzania, ich przenoszenia, złożenia sprzeciwu. Prawo do usuwania danych może zostać ograniczone w przypadkach określonych przez prawo, w szczególności w zakresie ustawowych obowiązków związanych z przechowywaniem danych, którym podlega QA i/lub QAP, a także w przypadku ważnych interesów firmy QA i/lub QAP. W związku z powyższym osoby, których dane dotyczą, mogą wnieść sprzeciw wobec przetwarzania danych osobowych w wymienionych przypadkach prawnych. W szczególności osoby, których dane dotyczą, mogą w dowolnym momencie wyrazić bezpłatny i bez podawania przyczyny sprzeciw wobec wykorzystania ich danych osobowych do celów marketingowych. Istnieje również prawo złożenia skargi do organu ochrony danych osobowych. Zainteresowane osoby mogą zwrócić się na adres datenschutz@qualityaustria.com lub iod@qualityaustria.com.pl w celu wykonania przysługujących im praw do ochrony danych, jak również z pytaniami dotyczącymi ochrony danych osobowych.

VI. Odpowiedzialność Quality Austria GmbH lub Quality Austria - Polska Sp. z o. o.

1. Zleceniodawca uznaje audit oparty na metodzie próbkowania audytowanego systemu zarządzania, który opiera się na normatywnych modelach/standardach/regulacjach podlegających ocenie. QA i/lub QAP nie kontroluje, nie weryfikuje, nie ocenia poprawności działania organizacji Klienta pod kątem spełniania wymagań prawnych. W związku z powyższym QA i/lub QAP nie ponosi odpowiedzialności i nie daje gwarancji, że audytowana organizacja Klienta spełnia obowiązujące wymagania prawne. Odpowiedzialność QA i/lub QAP regulują postanowienia OWH.
2. QAP odpowiada wobec Zleceniodawcy tylko za szkody umyślnie spowodowane przez nią i jej przedstawicieli podczas realizowanego zlecenia. Za wszelkie inne szkody, QAP nie ponosi odpowiedzialności.
3. Odpowiedzialność QAP jest ograniczona do wysokości wartości realizowanego zlecenia określonego umową.
4. QAP nie odpowiada w żadnym przypadku za ewentualne szkody majątkowe Klienta, utratę zysków jak i inne szkody, które nie wynikają z wyłącznej i bezpośredniej działalności QAP. QAP nie odpowiada w żadnym przypadku za szkody powstałe u zleceniodawcy, w wyniku nie przyznania certyfikatu, jego przedłużenia lub odebrania.
5. Zleceniodawca daje gwarancję, że wszystkie informacje związane z realizacją zlecenia przez QAP – o ile nie jest zwolniony z takiego obowiązku na mocy powszechnie obowiązujących przepisów prawa - posłużą tylko i wyłącznie Zleceniodawcy w zakresie jego działalności i nie będą przekazywane osobom trzecim.

Nie dotyczy to zasad posługiwania się certyfikatem i znakiem certyfikacji.

VII. Prawa Zleceniodawcy

1. Usługi realizowane są przez QAP w godzinach pracy przedsiębiorstwa Zleceniodawcy i przy zastosowaniu zasady ekonomicznego i jak najmniej ingerencyjnego sposobu prowadzenia zlecenia. W sytuacjach tego wymagających, ewentualne prace wynikające ze specyfiki zlecenia mogą być realizowane również podczas różnych zmian pracy przedsiębiorstwa Zleceniodawcy, jak również w miejscach prac realizowanych przez Zleceniodawcę, np. budowach.
2. QAP zobowiązuje się podać Zleceniodawcy imienną listę osób realizujących dane zlecenie. W przypadku, gdy Zleceniodawca wnosi uzasadnione zastrzeżenia i uwagi co do osoby wykonującej zlecenie, wówczas QAP postara się przedstawić nową propozycję osób do realizacji danego zlecenia. QAP może dowolnie dobierać skład osobowy do wykonania danego zlecenia, o ile nie jest ograniczona przez krajowe jak i międzynarodowe regulacje np. IATF/EA, wymagania akredytacyjne i prawne np. EMAS.
3. W przypadku, gdy podczas realizowanego zlecenia przez QAP, osoba realizująca zlecenie nie będzie miała możliwości co do dalszego wykonania zlecenia, np. ze względu na chorobę, wówczas QAP w porozumieniu ze Zleceniodawcą przedstawi nowego kandydata do wykonania zlecenia lub też ustalony zostanie pomiędzy stronami nowy termin realizacji zlecenia.
4. Zleceniodawca przyjmuje do wiadomości i wyraża zgodę na udział obserwatora lub obserwatorów QA i/lub QAP podczas auditów na miejscu u Klienta (np. Auditorzy podlegający ocenie na audicie tzw. Witness auditorzy lub auditorzy zbierający doświadczenie auditowe).

VIII. Obowiązki Zleceniodawcy

1. Zleceniodawca zobowiązuje się przedłożyć QAP, bez odrębnego wezwania, wszystkie wynikające z charakterystyki realizowanego zlecenia dokumenty, dane i informacje, a także przekazać wszystkie informacje ważne z punktu widzenia przedmiotu realizowanego zlecenia.
2. Zleceniodawca zobowiązany jest umożliwić osobom realizującym zlecenie wejście do pomieszczeń oraz dostęp do urządzeń i miejsc produkcyjnych Zleceniodawcy.
3. Zleceniodawca zobowiązuje się kierować organizacją pracy w taki sposób, aby odpowiedzialni pracownicy Zleceniodawcy byli obecni w pracy i przygotowani do praktycznego przedstawienia realizowanych procesów u Klienta.
4. Zleceniodawca zapewnia, że pracownicy Zleceniodawcy będą udzielali QAP prawdziwych informacji o działalności przedsiębiorstwa, które są niezbędne do przeprowadzenia oceny stopnia funkcjonowania określonego systemu u Klienta.

IX. Prawa niematerialne

1. Wszystkie przedłożone Zleceniodawcy przez QAP dokumenty, zarówno dokumenty w formie papierowej jak i elektronicznej, np. formularze, katalogi pytań itd. są intelektualną własnością QAP i mogą być wykorzystywane tylko i wyłącznie do realizacji celów w powiązaniu z QAP. Wszelkie inne, wykraczające poza powyższe dozwolone czynności, wykorzystanie lub ujawnienie dokumentacji jest dozwolone tylko i wyłącznie za pisemną zgodą QA i/lub QAP. Bez pisemnej zgody QA i/lub QAP, dokumenty nie mogą być powielane lub udostępniane stronom trzecim. W przeciwnym razie QA jest uprawniona do dochodzenia kary umownej w wysokości 30 000 EUR za każde naruszenie. Niniejsze postanowienie nie narusza możliwości dochodzenia przez QA odszkodowania ponad zastrzeżoną karę.

X. Zachowanie bezstronności i niezależności Quality Austria – Polska

1. Klient zapewnia, że nie dopuści do powstania sytuacji, które mogłyby wpływać na niezależność i bezstronność osób reprezentujących QAP. Dotyczy to przede wszystkim zakazu składania takim osobom ofert działalności doradczej lub zatrudnienia, jak też zamówień na własny rachunek.
2. QAP dla zachowania bezstronności nie prowadzi żadnej działalności doradczej w ramach umowy, której przedmiotem jest wydanie na kłócu procesu akredytowanego certyfikatu.

XI. Warunki udzielenia/utrzymania certyfikatów qualityaustria i certyfikatów (np. IQNet), które w związku z realizacją zleceń zostają wystawione przez QA lub QAP

1. Wydane przez QA i/lub QAP certyfikaty są przez cały okres ich ważności własnością QA i/lub QAP. Certyfikaty QA lub QAP zawierają datę pierwszego ich wystawienia, datę ważności i datę wydania. Poza tym każdy certyfikat posiada numer rejestracji, który jest nadawany tylko jeden raz, na podstawie którego można prześledzić jego historię.
2. Data pierwszego wystawienia certyfikatu pozostaje na czas „życia certyfikatu“, jest związana z certyfikatem i nieprzerwanie dokumentuje datę jego pierwszego wystawienia.
3. Wydanie certyfikatu uwarunkowane jest spełnieniem wymagań wg dokumentów odniesienia auditu oraz uregulowaniem wynikających z tego tytułu wszystkich płatności wobec QAP. Usługę auditową uważa się za zrealizowaną bez względu na wynik audytu.
4. Data ważności jest równoznaczna z terminem ważności wystawionego certyfikatu. W okresie obowiązywania terminu ważności, Zleceniodawca jest zobowiązany do przeprowadzania corocznych auditów nadzorczych. Jeżeli jednostka akredytacyjna nie stanowi inaczej lub nie postanowiono inaczej, certyfikat jest ważny przez okres trzech lat, a dla rocznych auditów nadzorczych

obowiązuje przedział czasowy dwunastu miesięcy. Na podstawie pisemnego uzasadnienia, audit nadzorczy można przesunąć maksymalnie o +/- 3 miesiące. (za wyjątkiem pierwszego auditu nadzorczego oraz o ile inne zastosowane normy nie wymagają zastosowania innych terminów)

5. Data wystawienia certyfikatu zawiera informację o ostatniej zmianie wprowadzonej do certyfikatu, np. w zakresie przedłużenia czasu obowiązywania certyfikatu, przedłużenia ważności certyfikatu.
6. Zakresem ważności objęta jest cała organizacja Klienta. Jeśli istnieje ograniczenie zakresu obowiązywania certyfikatu do określonych działów handlowych i produkcyjnych, dywizji, miejsc pracy albo spółek córek Klienta, wówczas fakt ten musi być uwidoczniony na certyfikacie.
7. Dla organizacji z kilkoma niezależnymi obszarami działania/systemami zarządzania można wystawić tzw. subcertyfikaty. Wspólne prawo do niezależnego ich używania uzyskuje się przez uregulowanie odpowiedniej i dodatkowej opłaty, uzależnionej od liczby organizacji oraz zakresu obowiązywania.
8. Dla przedłużenia ważności certyfikatu działania recertyfikacyjne (audit recertyfikacyjny) muszą zakończyć się przed upływem ważności certyfikatu.
9. Stwierdzone podczas auditu niezgodności muszą być w celu utrzymania ważności certyfikatu skutecznie usunięte przez Klienta w ciągu maksymalnie sześciu miesięcy, przy czym należy brać pod uwagę krótsze okresy obowiązujące w krajowych i międzynarodowych regulacjach np. IAF/EA, wymaganiach jednostki akredytującej lub innych regulacjach prawnych (np. EMAS). QAP rozstrzyga o sposobie weryfikacji podjętych przez Klienta działań korygujących. Może się to odbyć podczas auditu poprawkowego lub weryfikacja następuje na podstawie przesłanej do jednostki/auditora dokumentacji. Jeżeli nie dokonano w uzgodnionym terminie odpowiednich działań może ten fakt pociągnąć za sobą konieczność czasowego zawieszenia certyfikatu lub trwałe jego odebranie. W takim przypadku organizacja certyfikowana, na żądanie jednostki certyfikacyjnej, ma obowiązek zwrócić certyfikat/certyfikaty jednostce certyfikującej w trybie natychmiastowym.
10. Rozszerzenie zakresu certyfikatu może zostać udzielone organizacji na podstawie złożonego jej pisemnego wniosku – po przeprowadzeniu auditu dodatkowego lub w ramach auditów nadzorczych lub recertyfikacyjnych.
11. QAP zastrzega sobie prawo do ograniczenia zakresu wydanego certyfikatu, co może nastąpić w wyniku auditu. Ograniczenie dotyczy obszarów wobec których nie są spełnione wymagania, a które były ujęte w zakresie certyfikacji. Ma to również zastosowanie w sytuacji, gdy obecny stan organizacji nie jest zgodny z założeniami, na podstawie których udzielono certyfikatu.

XII. Warunki udzielenia zaświadczeń weryfikacyjnych w zakresie realizowanej oceny zgodności które w związku z realizacją zleceń zostają wystawione przez QA lub QAP

1. Zaświadczenia weryfikacyjne QA lub QAP nie są certyfikatami akredytowanymi. Zawierają datę wystawienia, a także numer rejestracji, który jest nadawany tylko jeden raz i na podstawie którego można prześledzić jego historię.
2. Data pierwszego wystawienia pozostaje na czas „życia zaświadczenia weryfikacyjnego“, związana jest z zaświadczeniem weryfikacyjnym i nieprzerwanie dokumentuje datę jego pierwszego wystawienia.
3. Zaświadczenie weryfikacyjne jest oceną stanu organizacji przeprowadzoną i ważne na czas trwania działań auditowych. Zaświadczenie weryfikacyjne nie podlega regulacjom związanym z działaniami certyfikacyjnymi innych akredytowanych systemów zarządzania.
4. Zakresem zaświadczenia weryfikacyjnego objęte są obszary zdefiniowane w uzgodnieniu z Klientem, a które to są odzwierciedlone w raporcie z weryfikacji.
5. Jeżeli istnieje ograniczenie zakresu obowiązywania zaświadczenia weryfikacyjnego do określonych działów handlowych, produkcyjnych, dywizji, miejsc pracy albo spółek córek Klienta, fakt ten musi być uwidoczniony na zaświadczeniu weryfikacyjnym.
6. Zaświadczenie weryfikacyjne stwierdzające zgodność realizowanych procesów z dokumentem odniesienia jest wydawane tylko i wyłącznie w przypadku stwierdzenia spełnienia wymagań przez Klienta w całości i bez wyłączeń.
7. QA i/lub QAP zastrzega sobie prawo do ograniczenia zakresu wydanego zaświadczenia weryfikacyjnego, co może nastąpić w wyniku auditu. Ograniczenie dotyczy obszarów wobec których nie są spełnione wymagania, a które były ujęte w zakresie weryfikacji.
8. Zaświadczenie weryfikacyjne wydawane jest na życzenie i tylko wobec zleceniodawcy.

XIII. Prawa i obowiązki posiadaczy dokumentu zgodności i znaku QA

1. Udzielony certyfikat jest własnością jednostki certyfikującej. Posiadacz certyfikatu ma prawo, z uwzględnieniem poniższych uregulowań, do używania znaku QA i QAP. Poprawki graficzne znaku są możliwe tylko po uzyskaniu pisemnej zgody.
2. Prawo do korzystania ze znaku nie można przenosić na osoby trzecie.
3. Znak QA i QAP może być wykorzystywany wyłącznie dla celów reklamowych i tylko w okresie ważności certyfikatu. Reklama z wykorzystaniem znaku QA i/lub QAP nie może wprowadzać w błąd odbiorców. W szczególności musi z niej jasno wynikać, czy certyfikacją objęta jest cała organizacja Klienta, czy jej oddział lub któryś z poszczególnych procesów. Zarówno znak QA jak i QAP nie może być wykorzystywany w sposób, który wskazywałby na certyfikację produktu.

4. Przy wykorzystywaniu certyfikatu, jak również znaku QA i/lub QAP, posiadacz certyfikatu zobowiązuje się do przestrzegania ogólnie wiążących reguł handlowych.
 5. Posiadacz certyfikatu QA i/lub QAP jest zobowiązany w sposób pisemny poinformować QAP (w ciągu 5 dni roboczych od dnia zaistnienia takiej okoliczności) o zmianach organizacyjnych zachodzących u Klienta w ramach obszarów, które objęte są certyfikowanym systemem zarządzania, np. o jego przekształceniu, zakończeniu lub poszerzeniu obszarów działalności itp.
 6. Certyfikowany system zarządzania musi być systematycznie doskonalony poprzez odpowiednie działania takie jak np. audyty wewnętrzne, przeglądy zarządzania przeprowadzane w odpowiednich cyklach o ile jest to wymagane przez odpowiednie modele (np. ISO 9001 czy ISO 14001 itd.).
 7. Wszelkie skargi osób trzecich na system zarządzania należy bezwzględnie zgłaszać pisemnie QAP do 5 dni roboczych od daty ich otrzymania przez Klienta. Każda reklamacja musi być rozpatrzona i należy podjąć odpowiednie działania korygujące i zapobiegawcze. O podjętych działaniach należy niezwłocznie poinformować. W przypadkach uzasadnionych, QAP zastrzega sobie prawo do przeprowadzenia auditu z krótkim terminem powiadomienia. W wyniku np. skargi na system, zawieszenia certyfikatu, Klient jest informowany z 48 godzinnym trybem wyprzedzenia o konieczności przeprowadzenia dodatkowego auditu oraz o ewentualnych kosztach z tym związanych.
3. W przypadku zawieszenia lub odebrania certyfikatu, na żądanie QAP, certyfikowana organizacja zobowiązuje się:
 - odesłać certyfikaty listem poleconym na adres siedziby QAP, a w przypadku gdy w wyznaczonym przez QAP terminie, certyfikat wydany organizacji nie zostanie przez nią zwrócony, QAP obciąży Klienta karą umowną w wysokości 20 000,00 zł;
 - zaprzestać używania znaku QA i QAP oraz wycofać z obiegu dokumenty Klienta wskazujące na fakt certyfikowania systemu zarządzania przez QA i/lub QAP, a także usunąć znak QA i QAP z materiałów reklamowych, w nieprzekraczalnym terminie 6 miesięcy od dnia upływu terminu do zwrotu certyfikatu, a w przypadku naruszenia tychże postanowień, QAP może obciążyć Klienta karą umowną w wysokości 20 000 zł.

XV. Klient QAP ma prawo do złożenia odwołania od decyzji w zakresie procesu certyfikacji systemów. Odwołanie należy w formie pisemnej złożyć do jednostki certyfikacyjnej w terminie 14 dni od zaistnienia faktu, co do którego Klient wnosi zastrzeżenia. Po otrzymaniu pisemnej informacji, powołana zostanie komisja odwoławcza celem rozpatrzenia odwołania. O przebiegu i wyniku postępowania, Klient zostanie poinformowany pisemnie.

XIV. Odebranie certyfikatu i znaku

1. Jeżeli nie zostaną dochowane postanowienia pkt. XI, XII i XIII, QAP ma prawo do ograniczenia zakresu obowiązywania certyfikatu, czasowego jego zawieszenia lub trwałego odebrania wydanego certyfikatu. To samo dotyczy sytuacji, gdy Zleceniodawca dopuszcza się opóźnienia w płatnościach pomimo wezwania i wyznaczonego dodatkowo terminu lub jeżeli w stosunku do certyfikowanej organizacji zostanie ogłoszony stan upadłości.
2. O ograniczeniu obowiązywania certyfikatu lub jego odebraniu, Zleceniodawca zostanie pisemnie poinformowany przez QAP. Fakt ten musi być według wymagań akredytacyjnych podany do wiadomości publicznej.

XVI. Postanowienia końcowe

1. Zmiany postanowień OWH i załączników wymagają formy pisemnej pod rygorem nieważności.
2. Jeżeli jakieś postanowienie lub więcej postanowień OWH są nieważne, to nie wpływa to na skuteczność innych postanowień OWH. Nieskuteczne postanowienia zostaną zastąpione nowymi postanowieniami biorąc pod uwagę przede wszystkim gospodarczy cel działalności QAP.
3. Prawem właściwym dla niniejszych OWH i umów z nich wynikających jest prawo polskie.
4. W przypadku ewentualnych sporów, sądem właściwym jest sąd powszechny miejsca siedziby QAP.



Quality Austria – Polska Sp. z o.o.
ul. Żwirki i Wigury 14
43-190 Mikołów

*Zarejestrowana w rejestrze przedsiębiorców
prowadzonym przez Sąd Rejonowy Katowice –
Wschód w Katowicach, VIII Wydział
Gospodarczy pod numerem
KRS 0000402100.*

*Kapitał zakładowy Spółki: 150.000,00 zł.
Nr rachunku bankowego:
W ING BANK ŚLĄSKI S.A.:
38 1050 1399 1000 0090 3008 1898*

NIP: 635-182-89-86
REGON: 242745876

Sekretariat

Tel.: (+48 32) 2266007

Fax: (+48 32) 2162641

office@qualityaustria.com.pl

www.qualityaustria.com.pl