



**REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG OCENY ZGODNOŚCI
TÜV SÜD Polska sp. z o.o.**

Rewizja: 3
Obowiązuje od: 2026-01-01

Zakres:

Regulamin określa warunki świadczenia przez TÜV SÜD Polska Sp. z o.o. - Industry and Infrastructure (I&I), Business Assurance (BA), usług oceny zgodności i innych usług związanych z mającymi zastosowanie przepisami prawnymi, normami, procesami lub Programami Oceny zgodności i innymi specyfikacjami uzgodnionymi z Klientem na etapie wnioskowania o wykonanie usługi.

Ocena zgodności (zgodnie z EN ISO/IEC17000:2020) oznacza wykazanie, że wyspecyfikowane wymaganie zostało spełnione. Ocena zgodności obejmuje działania tj.: badanie, inspekcję, walidację, weryfikację, certyfikację. Ocena zgodności może być stosowana do wyrobów, procesów, usług, systemów, instalacji, przedsięwzięć, danych, projektów, materiałów, oświadczeń, osób lub organizacji.

Pod pojęciem Program Oceny rozumie się programy weryfikacji, programy walidacji, programy certyfikacji, programy inspekcji, lub inne usługi których opis procesu realizacji został zamieszczony na stronie www.tuvsud.com/pl-pl

Niniejszy Regulamin Świadczenia Usług Oceny Zgodności (zwany dalej Regulaminem) zastępuje dotychczasowy Regulamin Badań i Certyfikacji rewizję 2 i podlega prawu obowiązującemu w kraju siedziby TÜV SÜD Polska Sp. z o.o. świadczącemu daną usługę.

1. Postanowienia ogólne

- 1.1. Działy: Industry and Infrastructure (I&I), Business Assurance (BA), są częścią osoby prawnej TÜV SÜD Polska Sp. z o.o. (TÜV SÜD).
- 1.2. TÜV SÜD, jako strona niezależna, nie oferuje usług, które mogłyby stanowić naruszenie zasad jego Polityki bezstronności, dostępnej na stronie internetowej: www.tuvsud.com/pl-pl
- 1.3. Klient udzielając zlecenia jednocześnie akceptuje treść niniejszego Regulaminu, który stanowi integralną, prawnie wiążącą część umowy i/lub zlecenia na wykonanie usługi. W przypadku wystąpienia istotnych zmian w Regulaminie, wpływających na warunki umowy i/lub zlecenia zawartej z Klientem, nowe warunki będą obowiązywać od terminu najbliższej oceny / 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. Klient i TÜV SÜD uznają treść obowiązujących w chwili złożenia Zlecenia (zawarcia Umowy) wersji następujących dokumentów, stanowiących podstawę realizacji procesów:
 - Niniejszy Regulamin Świadczenia Usług Oceny Zgodności TÜV SÜD Polska Sp. z o.o.,
 - Ogólne Warunki Handlowe dla Klientów TÜV SÜD Polska Sp. z o.o.,
 - Program Oceny dla wnioskowanego zakresu (jeśli dotyczy),
 - Zasady stosowania znaku certyfikacji TÜV SÜD Polska (jeśli dotyczą),i zobowiązują się do przestrzegania ich postanowień. Klient oświadcza, że zapoznał się z ww. dokumentami, jak również z pozostałymi informacjami na temat usług TÜV SÜD Polska Sp. z o.o. które stanowią załączniki do Umowy i/lub Zlecenia i są dostępne na stronie internetowej TÜV SÜD.
- 1.6. Jeśli w ramach Programu Oceny lub Regulaminu zostaną wprowadzone nowe wymagania, odnoszące się do ważności udzielonych certyfikacji lub w inny sposób wpływające na ocenę, lub zostaną one zmienione, to Klient zostanie poinformowany oraz – o ile wymagane – poproszony o dokonanie odpowiednich zmian. Klient wyraża zgodę podpisując umowę / zlecenie, na wdrożenie żądań TÜV SÜD wynikłych z tego tytułu, w przeciwnym wypadku oceny stracą ważność. TÜV SÜD upewni się o tym, że nastąpiło wdrożenie odpowiednich działań przez Klienta.
- 1.7. Warunki umowy / zlecenia podlegają każdorazowo aktualnej wersji niniejszego Regulaminu. Aktualna wersja niniejszego Regulaminu jest dostępna na stronie internetowej www.tuvsud.com/pl-pl lub może być przesłana na życzenie Klienta.
- 1.8. Wszelkie reklamacje, skargi, odwołania lub zgłoszenia naruszania zgodności należy kierować bezpośrednio do TÜV SÜD, który stosuje udokumentowane procedury dotyczące ich rozpatrywania. Opis tych procedur jest publicznie dostępny na stronie internetowej: www.tuvsud.com/pl-pl
- 1.9. Klient zobowiązuje się do umożliwienia przedstawicielom TÜV lub reprezentantom odpowiednio uprawnionych jednostek (np. organ regulacyjny, jednostka akredytująca, właściciel programu certyfikacji) uczestnictwo w tzw.

- ocenach z udziałem obserwatora w zakładzie Klienta lub jego jednostce organizacyjnej (zakładzie produkcyjnym) i/lub jego podwykonawców lub dostawców oraz podczas przeprowadzanych ocen w TÜV SÜD.
- 1.10. W przypadku konieczności przeprowadzenia Oceny Specjalnej z krótkim terminem powiadamiania (zgodnie z Programem Oceny) TÜV SÜD informuje Klienta pisemnie o planowanej dacie i zakresie oceny specjalnej oraz warunkach (w tym kosztach ponoszonych przez Klienta) na jakich będzie przeprowadzona ocena. W tym szczególnym przypadku Klient nie ma możliwości zgłoszenia zastrzeżeń do składu zespołu oceniającego.
 - 1.11. W przypadku nie przysłania zlecenia na przeprowadzenie oceny specjalnej (braku zgody Klienta), TÜV SÜD podejmuje decyzję co do kontynuacji procesu oceny i/lub ważności certyfikatu, która może skutkować zawieszeniem certyfikacji, a następnie jej cofnięciem na zasadach określonych w danym Programie.
 - 1.12. Każdy realizowany proces uzależniony jest od istnienia ważnej umowy lub ważnego zlecenia z Klientem.
 - 1.13. Na wniosek jednej ze stron umowa / zlecenie może być rozwiązane z uzasadnionych przyczyn za porozumieniem stron (w terminie uzgodnionym między stronami), przy czym porozumienie takie wymaga formy pisemnej pod rygorem nieważności.
 - 1.14. Koniec ważności certyfikacji jest zarazem końcem ważności umowy i/lub zlecenia. Umowy i/lub zlecenia mogą zachować swą ważność, jeśli Klient przed wygaśnięciem ważności certyfikatu, poinformuje TÜV SÜD o kontynuowaniu współpracy. Gotowość do współpracy nie oznacza, że certyfikat zachowa swą ważność.
 - 1.15. Stronom przysługuje prawo wypowiedzenia umowy i/lub zlecenia ze skutkiem natychmiastowym w przypadku, gdy jedna ze stron w istotny sposób narusza swoje zobowiązania wynikające z umowy i/lub zlecenia i nie przestaje ich naruszać pomimo otrzymania od drugiej strony pisemnego upomnienia opisującego naruszenia i wzywającego do zaprzestania naruszeń.
 - 1.16. Wszelkie zaległe należności pozostają wymagalne. TÜV SÜD może także żądać zwrotu kosztów poniesionych w związku z planowanymi ocenami.
 - 1.17. Każdy przypadek nieprzestrzegania zasad niniejszego Regulaminu może zostać uznany jako jego naruszenie i może doprowadzić do przerwania procesu / realizacji usługi / zawieszenia / ograniczenia bądź cofnięcia udzielonej certyfikacji.

2. Podstawy realizacji usług oceny zgodności

- 2.1. Usługi są świadczone:
 - 2.1.1. zgodnie z mającymi zastosowanie przepisami prawnymi, normami, wymaganiami jednostki akredytującej (jeśli dotyczy) oraz wymaganiami Systemu Zarządzania TÜV SÜD (na który składa się objęta tajemnicą przedsiębiorstwa dokumentacja regulująca wewnętrzne procedury kontroli zgodności i jakości).
 - 2.1.2. przy zachowaniu postanowień dokumentów: Program Oceny (dla wnioskowanego zakresu); Polityka Jakości; Polityka Bezstronności, dostępne na www.tuvsud.com/pl-pl
 - 2.1.3. zgodnie z dokumentami: Ogólne Warunki Handlowe świadczenia usług dla Klientów oraz niniejszy Regulamin, obowiązujących w TÜV SÜD Polska Sp. z o.o., które są dostępne na stronie www.tuvsud.com/pl-pl lub mogą zostać przesłane na życzenie Klienta.
 - 2.1.4. na podstawie dokumentów handlowych (np. umowy handlowej, zamówienia lub zlecenia) podpisanych przez osoby upoważnione, sporządzonych na formularzach TÜV SÜD lub innych, które zostały zaakceptowane przez TÜV SÜD.
 - 2.1.5. po podpisaniu mających zastosowanie umów i/lub zleceń i porozumień określonych w konkretnym programie oceny (np. umowy o certyfikację).
 - 2.1.6. przy zachowaniu obowiązku Klienta dotyczącego poinformowania TÜV SÜD o nazwie i adresie swojej organizacji oraz istotnych działaniach podjętych przez jakąkolwiek inną instytucję, która w podobnym zakresie przeprowadziła lub jest w trakcie takiego procesu (jeśli dotyczy).

3. Prawa i Obowiązki

3.1. TÜV SÜD ma prawo:

- 3.1.1. nie podejmować się świadczenia usługi oceny zgodności, lub ustalić szczególne warunki jej świadczenia (np. wykonanie po zapłaceniu faktury pro-forma), w przypadku gdy:
 - wnioskodawca lub Klient, został wpisany do Krajowego Rejestru Dłużników,
 - wobec wnioskodawcy lub Klienta wszczęto postępowanie egzekucyjne, upadłościowe lub postępowanie naprawcze lub jeśli w stosunku do niego zostanie ustanowiony syndyk, zarządca lub nadzorca sądowy,

- 3.1.2. przerwać proces oceny, gdy Klient nie spełnia zobowiązań wynikających z postanowień Programu Oceny (jeśli dotyczy), Ogólnych Warunków Handlowych dla Klientów oraz niniejszego Regulaminu,
- 3.1.3. wnioskować o umożliwienie obserwatorom odpowiednio uprawnionych jednostek (np. organ regulacyjny, jednostka akredytująca) uczestnictwa w tzw. ocenach z udziałem obserwatora w zakładzie Klienta lub jego jednostce organizacyjnej (zakładzie produkcyjnym) i/lub jego podwykonawców lub dostawców oraz podczas przeprowadzanych ocen w TÜV SÜD,
- 3.1.4. do odstąpienia od realizacji zlecenia w przypadku utracenia technicznych możliwości (np. audytorów z niezbędnymi kwalifikacjami, akredytacji, itp.).
- 3.1.5. W przypadku gróźb karalnych audytor może podjąć decyzję o natychmiastowym przerwaniu oceny.
- 3.2. **TÜV SÜD zobowiązuje się:**
 - 3.2.1. świadczyć usługi oceny zgodności bezstronnie, obiektywnie i rzetelnie dochowując należytej staranności zgodnie z najlepszą wiedzą i z zachowaniem ustalonych terminów,
 - 3.2.2. świadczyć usługi zgodnie z Kodeksem Postępowania <https://www.tuvsud.com/pl-pl/o-nas/compliance/code-of-conduct>, który określa zobowiązania i zasady etycznego postępowania pracowników TÜV SÜD,
 - 3.2.3. prowadzić procesy z wymaganiami określonymi przez Program Oceny (jeśli dotyczy), zgodnie z przepisami prawnymi, wymaganiami normatywnymi i/lub akredytacyjnymi i/lub w oparciu o inne kryteria ustalone z Klientem,
 - 3.2.4. 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 TÜV SÜD,
 - 3.2.5. objąć udzieloną certyfikację procesami nadzoru, zgodnie z danym Programem Oceny,
 - 3.2.6. rozpatrywać odwołania, skargi i reklamacje dotyczące procesów oceny, zgodnie z zapisami udostępnionymi na stronie internetowej <https://www.tuvsud.com/pl-pl/o-nas/odwolania-i-skargi>
 - 3.2.7. nie oferować usług i nie podejmować się żadnych działań, które mogłyby naruszać zasady zachowania bezstronności,
 - 3.2.8. nie prowadzić praktyk dyskryminujących utrudniających dostęp do usług TÜV SÜD w zależności od wielkości organizacji, członkostwa w jakimkolwiek stowarzyszeniu lub ugrupowaniu oraz miejscu działania oraz ilości już wydanych certyfikatów lub ilości zweryfikowanych organizacji,
 - 3.2.9. zarządzać wszystkimi informacjami otrzymanymi lub wytworzonymi podczas realizacji procesu oceny i chronić wszelkie prawo własności i poufności informacji oraz danych przekazanych TÜV SÜD, które dotyczą Klienta i podmiotów z nim współpracujących, z wyjątkiem:
 - informacji publicznie udostępnionej przez Klienta,
 - gdy uzgodniono to pomiędzy TÜV SÜD, a Klientem,
 - przypadków gdy TÜV SÜD jest zobowiązana poprzez prawo (w szczególności na żądanie Policji, Prokuratora lub innych organów państwa) do ujawnienia informacji poufnej, to Klient lub osoba, której to dotyczy, zostają powiadomieni o przekazywanej informacji, o ile nie jest to zabronione przez prawo,
 - 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,
 - 3.2.10. działać zgodnie z wymaganiami posiadanego ww. Systemu Zarządzania,
 - 3.2.11. jako strona niezależna udzielać informacji na temat:
 - wymagań prawnych, norm i dokumentów normatywnych i innych obowiązujących specyfikacji w stosunku do przeprowadzanych ocen,
 - Programów Ocen zgodności, zasad przeprowadzania ocen (audytów, 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,
 - statusu wydanych certyfikatów,
 - 3.2.12. z wyprzedzeniem informować Klientów o zmianach w wymaganiach Programów Oceny lub Regulaminu,
 - 3.2.13. jako Jednostka Notyfikowana TÜV SÜD jest zobowiązana przekazywać pozostałym jednostkom notyfikowanym na mocy tego samego wspólnotowego prawodawstwa harmonizacyjnego, prowadzącym podobną działalność w zakresie oceny zgodności i zajmującym się tymi samymi produktami informacje na temat kwestii, w których przypadku wyniki oceny zgodności były negatywne, a na żądanie, również tych, w których przypadku były one pozytywne,

- 3.2.14. przestrzegać w miejscu prowadzenia oceny wymagań BHP oraz innych obowiązujących wymagań prawnych i organizacyjnych
- 3.3. **Klient ma prawo:**
- 3.3.1. uczestniczyć w systemie oceny zgodności TÜV SÜD i uzyskać stosowne dokumenty i znaki przewidziane Programem Oceny lub Programem Certyfikacji (np. certyfikat, znaku certyfikacji, świadectwo, zaświadczenie, protokół), w przypadku spełnienia wymagań tego Programu Oceny lub Programu Certyfikacji, na czas i na warunkach określonych w Programach Oceny lub Programach Certyfikacji oraz w stosownych umowach lub porozumieniach zawartych z Klientem,
- 3.3.2. uzyskiwać od TÜV SÜD informacje określone w punkcie 3.2.10 niniejszego Regulaminu,
- 3.3.3. powoływać się na wyniki oceny zgodności lub świadczonej usługi zgodnie z zakresem, na zasadach określonych w pkt. 6 niniejszego Regulaminu,
- 3.3.4. występować z wnioskami odnoszącymi się do statusu certyfikacji dotyczącymi: przedłużenia, zmiany zakresu, zawieszenia w całości lub części zakresu albo przeniesienia certyfikacji,
- 3.3.5. odwołać się od decyzji podejmowanych w sprawach oceny lub złożyć skargę lub reklamację na TÜV SÜD oraz na każdy podmiot certyfikowany przez TÜV SÜD zgodnie z procedurą Odwołania skargi i reklamacje, opis postępowania dostępny na stronie <https://www.tuvsud.com/pl-pl/o-nas/odwolania-i-skargi>,
- 3.3.6. zgłaszać wszelkie przypadki niewłaściwego postępowania pracowników za pośrednictwem TÜV SÜD Trust Channel <https://tuvsud.integrityline.app/> lub skontaktować się bezpośrednio ze specjalistą ds. zgodności TÜV SÜD, wysyłając wiadomość e-mail na adres: compliance.pl@tuvsud.com
- 3.3.7. zgłaszać sprzeciw wobec proponowanego przez TÜV SÜD składu zespołu oceniającego,
- 3.3.8. przedstawić wyjaśnienia przed podjęciem przez TÜV SÜD decyzji o zawieszeniu, ograniczeniu lub cofnięciu certyfikacji w całości lub części zakresu,
- 3.3.9. zrezygnować w formie pisemnej z certyfikacji w całości lub części zakresu oraz zrezygnować z posługiwania się znakiem certyfikacji.
- 3.4. **Klient ma obowiązek:**
- 3.4.1. zawsze spełniać wymagania Programów oceny zgodności lub realizowanych procesów lub innych ustalonych wyspecyfikowanych wymagań, obejmujących wymagania dotyczące wyrobu, procesu, systemu, lub certyfikowanej osoby), łącznie z wdrożeniem właściwych zmian, jeśli zostaną zakomunikowane przez TÜV SÜD,
- 3.4.2. zapewnić, że certyfikowany wyrób, proces, system lub certyfikowany Klient stale spełnia dotyczące go wymagania,
- 3.4.3. przestrzegać zasad poufności odnośnie informacji uzyskanych od TÜV SÜD,
- 3.4.4. podejmować działania, umożliwiające świadczenie usług przez TÜV SÜD bez przeszkód lub zakłóceń, w szczególności:
- terminowo udzielać rzetelnych i prawdziwych informacji oraz danych dotyczących działalności podlegającej ocenie lub z nią związanych oraz pisemnie potwierdzać ten fakt na żądanie TÜV SÜD,
 - dostarczać dokumentację i zapisy do ich oceny,
 - 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 innych lokalizacjach, w zakresie niezbędnym do zrealizowania usługi zgodnie z wymaganiami TÜV SÜD,
 - umożliwić obserwację działań pracowników TÜV SÜD 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 TÜV SÜD, jak również przedstawicieli jednostki akredytującej lub innej strony upoważnionej (np. organu upoważnionego prawem) oraz dokonywać niezbędnych ustaleń w tym zakresie,
- 3.4.5. utrzymywania ścisłej współpracy z TÜV SÜD we wszystkich sprawach związanych z przeprowadzaniem procesu oceny oraz sprawowania nadzoru nad certyfikacją i stosowaniem znaków certyfikacji,
- 3.4.6. niezwłocznego informowania TÜV SÜD o wszelkich otrzymanych skargach lub reklamacjach dotyczących badanej lub certyfikowanej przez TÜV SÜD działalności,

- 3.4.7. współpracowania z TÜV SÜD w pełnym zakresie w odniesieniu do rozpatrywania ww. skarg i reklamacji, wykonywania otrzymanych w tej kwestii zaleceń oraz archiwizowania i udostępnienia zapisów z wszystkich skarg i odwołań, jakie są mu znane, które odnoszą się do zgodności z wymaganiami oraz podejmowania właściwych działań w związku z takimi skargami i odwołaniami,
- 3.4.8. nie wykorzystywać wyników przeprowadzonej oceny zgodności, w sposób mogący zdyskredytować TÜV SÜD i nie wydawać oświadczeń odnoszących się do wyników oceny w sposób, który TÜV SÜD mógłby uznać za nieuprawniony lub wprowadzający w błąd,
- 3.4.9. w przypadku uzyskania zgody TÜV SÜD na wykorzystanie treści sprawozdań z inspekcji, audytów lub innych raportów zabrania się uzupełniania ich treści w szczególności o zapisy wykraczające poza rzeczywisty obszar oceny, lub inne treści i interpretacje mogące zagrażać lub podważać neutralność TÜV SÜD. Posiadacz certyfikatu lub dokumentu z oceny winien przedstawiać ich treści w sposób wierny i niezafałszowany,
- 3.4.10. spełniać wymagania określone w pkt. 6 niniejszego Regulaminu oraz we właściwym Programie Oceny powołując się na ocenę zgodności w środkach przekazu, takich jak: dokumenty, broszury lub w reklamie oraz wymagania odnoszące się do wykorzystania znaków zgodności i do informacji związanej z oceną,
- 3.4.11. używać wyłącznie kompletnych kopii dokumentów z oceny, szczególnie w przypadku dostarczania ich innym stronom zainteresowanym,
- 3.4.12. niezwłocznie informować TÜV SÜD o wszelkich zmianach, które mogą oddziaływać na zdolność do spełniania wymagań określonych w danym Programie Oceny,
- 3.4.13. podjąć i skutecznie wdrożyć działania korygujące i zapobiegawcze w odniesieniu do niezgodności ujawnionych w trakcie procesu oceny,
- 3.4.14. po zawieszeniu, cofnięciu lub zakończeniu certyfikacji, zaprzestać stosowania wszelkich działań reklamowych, które zawierają jakiegokolwiek odniesienie do niej i podjąć działania wymagane przez Program Oceny lub Program Certyfikacji (np. zwrot dokumentów certyfikacyjnych) oraz wszelkie inne kroki wymagane przez TÜV SÜD,
- 3.4.15. 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, 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,
- 3.4.16. pokryć wszelkie koszty, opłaty i straty, zarówno bezpośrednie jak i pośrednie, które wynikają z uniemożliwienia świadczenia usługi przez TÜV SÜD lub jej opóźnienia lub wydłużenia czasu jej realizacji bądź też wystąpienia uzasadnionej skargi lub reklamacji uprawnionej strony trzeciej dotyczącej wyników usługi, spowodowanych przyczynami leżących po stronie Klienta, tj. wynikających z jakiegokolwiek działania lub jego pominięcia, zaniechania lub zaniedbania lub wprowadzenia w błąd TÜV SÜD 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),
- 3.4.17. 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 TÜV SÜD – tzn. uzyskaniu pozytywnego wyniku oceny, dokonaniu pełnej płatności za wykonaną usługę we wskazanym terminie oraz podpisaniu umowy i/lub zlecenia,
- 3.4.18. w przypadku organizacji wielooddziałowej zaakceptować fakt, że jeżeli jeden z oddziałów spełnia kryteria wycofania / zawieszenia certyfikatu, certyfikat całej organizacji wielooddziałowej musi zostać wycofany / zawieszony,
- 3.4.19. zaakceptować fakt, że certyfikacja wyrobów / procesów / osób / systemów nie zwalnia posiadacza certyfikatu z odpowiedzialności za wyrób / proces / działania / system, ani nie powoduje przeniesienia tej odpowiedzialności całości lub części na TÜV SÜD lub jednostkę akredytującą,
- 3.4.20. ponosić pełną odpowiedzialność za dane i wyliczenia przedstawione do weryfikacji / walidacji.

3.5. 1 Certyfikowany personel ma obowiązek:

- 3.5. 2 przestrzegania odpowiednich wymagań przepisów prawnych, norm lub wszelkich innych obowiązujących i aktualnych wytycznych w zakresie certyfikowanej działalności stanowiących podstawę ich działania oraz aktualizowania swojej wiedzy w zakresie prawnym, normatywnym oraz utrzymywania swoich kwalifikacji na odpowiednim poziomie technicznym (dotyczy certyfikowanego personelu),
- 3.5. 3 przestrzegania obowiązujących przepisów w miejscu wykonywania pracy oraz ochrony dobra wspólnego poprzez przestrzeganie przepisów bezpieczeństwa, higieny pracy i ochrony środowiska oraz do zachowania właściwych relacji zawodowych podczas kontaktów z klientem,
- 3.5. 4 należytego wykonywania zleconych zadań w zakresie odpowiedzialności, obowiązków i uprawnień ustalonych przez pracodawcę, zachowania fachowości oraz bezstronności w zakresie udzielonej certyfikacji (dotyczy certyfikowanego personelu),
- 3.5. 5 przestrzegania zasad etycznego zachowania podczas egzaminu certyfikacyjnego w tym nie korzystania z niedozwolonych pomocy, oszukiwania bądź pomagania innym zdającym egzamin (dotyczy certyfikowanego personelu),
- 3.5. 6 zachowania bezstronność oraz gwarancji niezależnego postępowania, unikając nieakceptowalnego konfliktu interesów.

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 świadczonej usługi certyfikacji / weryfikacji wymienionym w zakresie certyfikatu lub innych dokumentach sporządzonych w wyniku realizacji niniejszej usługi.
- 4.2. Certyfikacja jest ważna wyłącznie w odniesieniu do podmiotu, Klienta, zakładów produkcyjnych oraz systemów i wyrobów wymienionych w zakresie certyfikacji. Posiadacz certyfikatu nie może w jakiegokolwiek formie użyczać 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 certyfikowanego Klienta, podmiotu lub inną ocenę 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 Klienta / 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 z wszystkich miejsc dotychczasowego stosowania oraz umożliwienia TÜV SÜD weryfikację podjętych działań. W przypadku, gdy zakres certyfikacji zostanie zmieniony – zwłaszcza ograniczony, Klient ma obowiązek dostosować materiały reklamowe, zgodnie ze wskazaniem TÜV SÜD.
- 4.5. Raporty, protokoły i sprawozdania z oceny 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 oraz wykorzystywanie dokumentacji dotyczącej procesu oceny zgodności w sposób wprowadzający w błąd, lub też zezwolenie na takie działania.
- 4.7. Zakazuje się wykorzystania dokumentów z oceny i ich treści w celu rozpowszechniania opinii, że TÜV SÜD poleca system lub wyrób Klienta.
- 4.8. 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 / walidacji, inspekcji lub badania określonego systemu lub wyrobu, jak również za ich prawidłowe zastosowanie / rozpowszechnianie przez jego własnych Klientów.
- 4.9. Klient otrzymuje prawo niewyłączne do stosowania znaku certyfikacji w celach reklamowych, przy zachowaniu wytycznych niniejszego Regulaminu oraz zawartych w dokumencie *Zasady stosowania znaku TÜV SÜD* dostępnym na stronie internetowej TÜV SÜD. Prawo do stosowania znaku certyfikacji przysługuje jedynie posiadaczom ważnych certyfikatów.

- 4.10. Klient zobowiązany jest do prowadzenia nadzoru nad stosowaniem znaku. W przypadku wystąpienia niezgodności, Klient powinien dokonać działań korygujących oraz prowadzi rejestr wszystkich skarg związanych ze stosowaniem znaku.
- 4.11. Nazwy, znaki usługowe, znaki towarowe i prawa autorskie TÜV SÜD nie mogą być wykorzystywane przez Klienta w innym zakresie, niż wyłącznie ten, na jaki Klient otrzyma uprzednią pisemną zgodę od TÜV SÜD. Wykorzystanie raportu lub innego dokumentu z oceny sporządzonego przez TÜV SÜD lub nazwy TÜV SÜD w celach reklamowych wymaga w każdym przypadku uprzedniej pisemnej zgody.
- 4.12. Znak certyfikacji może występować jedynie w formie przekazanej przez TÜV SÜD. 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.
- 4.13. 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.
- 4.14. Stosowanie znaku certyfikacji nie zwalnia Klienta od jego obowiązków prawnych w zakresie odpowiedzialności za wyrób / proces / system / działanie.
- 4.15. Materiały reklamowe oraz sposób wykorzystania dokumentacji z oceny zgodności oraz prezentacji znaku certyfikacji nie może dyskredytować TÜV SÜD lub wpływać negatywnie na publiczne zaufanie do TÜV SÜD i/lub systemu oceny zgodności ani też powodować, że rola TÜV SÜD jako bezstronnej trzeciej strony mogłaby zostać zakwestionowana.
- 4.16. Stosowanie znaku certyfikacji, nie może stwarzać wrażenia, że dane przedsiębiorstwo względnie jego pracownicy stanowią część Grupy TÜV SÜD.
- 4.17. Klient nie ma prawa używania zastrzeżonego logo TÜV SÜD, znaków akredytacji posiadanych przez TÜV SÜD (poza środkami komunikacji), ani hasła reklamowego „**Zwiększamy wartość. Inspirujemy zaufanie**”, ani w żaden inny sposób korzystać z wizerunku firmy TÜV SÜD.
- 4.18. 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 TÜV SÜD i/lub na jej pisemne żądanie zniszczyć. Uiszczone opłaty z tytułu certyfikacji nie podlegają zwrotowi, a opłaty dotąd nie zapłacone należy uiścić całości.

5. Zasady nadzoru nad certyfikacją (jeśli dotyczą)

- 5.1. Wraz z udzieleniem pierwszej certyfikacji Klient automatycznie staje się uczestnikiem systemu certyfikacji TÜV SÜD (co oznacza, że jest związany Umową, niniejszym Regulaminem oraz wszystkimi wskazanymi w nim dokumentami) 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. W przypadku gdy certyfikacja została udzielona pod warunkiem spełniania określonych wymagań, Klient jest zobowiązany do ich spełnienia w określonych terminach.
- 5.2. TÜV SÜD prowadzi usługi oceny zgodności, zgodnie z Programami Oceny (jeśli dotyczą). Wszelkie informacje i dokumenty są dostępne na stronie internetowej oraz dodatkowo udostępniane na indywidualne zapytania.
- 5.3. W celu uzyskania pozytywnego wyniku oceny zgodności potencjalny Klient powinien:
 - wdrożyć i spełniać w sposób ciągły wymagania stanowiące podstawę programu oceny,
 - poddać się procesowi oceny na warunkach zawartych w niniejszym Regulaminie oraz Programie Oceny odpowiednim do wnioskowanego zakresu.
- 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 usługi w zakresie, który nie był zawarty we wniosku o wykonanie procesu oceny.
- 5.6. Zasady oraz warunki przeprowadzania oceny zgodności, nadzoru nad certyfikacją, ograniczenia, rozszerzenia zakresu certyfikacji, zawieszenia, wznowienia po zawieszeniu, cofnięcia, zakończenia certyfikacji, ponownej certyfikacji zawarte są w odpowiednim dla danego obszaru Programie Oceny.

5.7. Przeniesienie praw do certyfikacji (jeśli dotyczy)

- 5.7.1 Przeniesienie przez Klienta praw i obowiązków wynikających z certyfikacji udzielonej Klientowi przez TÜV SÜD na rzecz osób trzecich, w szczególności następców prawnych w przypadku przekształcenia przedsiębiorcy albo przeniesienia przedsiębiorstwa jest możliwe wyłącznie na pisemny wniosek posiadacza certyfikatu (lub jego następcy prawnego) i wymaga uprzedniej pisemnej wyraźnej zgody TÜV SÜD. TÜV SÜD udziela takiej zgody każdorazowo po rozważeniu wszystkich istotnych okoliczności danego przypadku – wedle swego uznania i od decyzji TÜV SÜD w tym zakresie nie przysługuje odwołanie.
- 5.7.2 Przeniesienie praw i obowiązków wynikających z umowy dotyczy tylko ważnej certyfikacji i jest możliwe w przypadku zmiany statusu prawnego certyfikowanej organizacji lub w sytuacji, w której osoba trzecia nabywa całość lub zorganizowaną część przedsiębiorstwa. Prawo do przeniesienia praw do certyfikacji nie dotyczy sytuacji, w której osoba trzecia nabywa część organizacji dotychczasowego posiadacza certyfikatu.
- 5.7.3 Decyzja w sprawie przeniesienia praw i obowiązków jest podejmowana przez TÜV SÜD po otrzymaniu od wnioskującego (lub jego następcy prawnego) dowodów potwierdzających, że organizacja, na którą ma być przeniesiona certyfikacja:
- jest następcą prawnym dotychczasowego posiadacza certyfikatu,
 - formalnie przejmuje pełnię praw i obowiązków wynikających z zawartej umowy,
 - w przypadku zmian właścicielskich – poprzedni właściciel nie prowadzi działalności w tym samym lub podobnym obszarze objętym certyfikacją pod tą samą lub podobną nazwą,
 - nie wprowadziła zmian istotnie wpływających na udzieloną certyfikację i spełnia bez niezgodności wszystkie wymagania Programu Oceny.
- 5.7.4 Proces przeniesienia praw do certyfikacji ma charakter formalny i jest prowadzony w oparciu o przegląd dokumentacji. W przypadku wątpliwości dotyczących wpływu zmian na spełnienie wymagań Programu Oceny, TÜV SÜD może podjąć decyzję o konieczności przeprowadzenia oceny na miejscu.
- 5.7.5 W przypadku gdy następca prawny zaprzestanie prowadzenia działalności mieszczącej się w zakresie certyfikacji, TÜV SÜD zastrzega sobie prawo do wypowiedzenia umowy ze skutkiem natychmiastowym, a tym samym cofnięcia certyfikacji.

5.8. Siła wyższa

- 5.8.1 Za okoliczność siły wyższej uważa się wystąpienie zdarzenia zewnętrznego, nadzwyczajnego i niezależnego od woli Stron, którego dana Strona nie mogła uniknąć mimo podjęcia (przy zachowaniu należytej staranności) wszystkich niezbędnych działań, a które uniemożliwia lub w istotnym stopniu utrudnia wykonanie obowiązków wynikających z umowy. W szczególności za przypadki siły wyższej uważa się wojnę, wojnę domową, akty terroryzmu katastrofy naturalne i inne nadzwyczajne działania sił przyrody (takie jak m.in. trzęsienie ziemi, pożar, powódź), strajk pracowników, wiążące orzeczenia władz administracyjnych, władz ustawodawczych i sądowniczych, orzeczenia właścicieli systemów certyfikacji i jednostek je nadzorujących.
- 5.8.2 W przypadku wystąpienia okoliczności siły wyższej strony są zobowiązane do powiadomienia drugiej strony o jej zaistnieniu pod rygorem utraty prawa do powołania się na klauzulę siły wyższej.
- 5.8.3 Jeżeli którakolwiek ze stron, z powodu wystąpienia siły wyższej nie może w całości, częściowo lub terminowo wykonać swoich zobowiązań wobec drugiej strony, wówczas wykonanie tych zobowiązań zostaje zawieszona na czas działania siły wyższej. Równocześnie ulega zawieszeniu obowiązek spełnienia świadczeń wzajemnych przez drugą stronę.
- 5.8.4 W przypadku wystąpienia siły wyższej TÜV SÜD zastrzega sobie prawo do zawieszenia lub ograniczenia certyfikacji na okres maksymalnie do sześciu miesięcy lub do wypowiedzenia umowy w trybie natychmiastowym.
- 5.8.5 Jeśli siła wyższa trwa dłużej niż sześć miesięcy licząc od daty zawieszenia certyfikacji, TÜV SÜD uprawniony jest do cofnięcia certyfikacji oraz do wypowiedzenia umowy i/lub zlecenia ze skutkiem natychmiastowym, a Klientowi z tego tytułu nie będą przysługiwać wobec TÜV SÜD jakiegokolwiek roszczenia, w szczególności jakiegokolwiek roszczenia odszkodowawcze.

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

6.1. TÜV SÜD w przypadku wykrycia:

- nieuprawnionego, niewłaściwego lub wprowadzającego w błąd wykorzystywania certyfikatów, znaków certyfikacji lub dokumentów z oceny,
- niewłaściwego powołania się na system oceny zgodności lub wprowadzającego w błąd wykorzystania certyfikatów (lub innych dokumentów potwierdzających wynik oceny lub usługi) lub znaków certyfikacji w materiałach reklamowych oraz innych publikacjach,
- nieuprawnionego, niewłaściwego lub wprowadzającego w błąd wykorzystywania dokumentacji z weryfikacji/ walidacji

żąda od Klienta:

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

6.2. W przypadku, gdy powyższe żądania nie zostaną spełnione przez Klienta, TÜV SÜD podejmuje decyzję o zastosowaniu (w zależności od zaistniałej sytuacji) następujących sankcji:

- 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 błędnym zastosowaniu znaku certyfikacji lub błędnym powołaniu na 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 / walidacji – poinformowanie stron zainteresowanych o niewłaściwych praktykach Klienta,
- Naruszenie niniejszych postanowień może skutkować wystąpieniem na drogę sądową oraz w skrajnych przypadkach zobowiązaniem do zapłaty kary finansowej.

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, 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 3.4.3 niniejszego Regulaminu oraz Ogólne Warunki Handlowe dla Klientów TÜV SÜD Polska Sp. z o.o. zamieszczone na stronie internetowej:

<https://www.tuvsud.com/pl-pl/uslugi/centrum-certyfikacji>

<https://www.tuvsud.com/pl-pl/o-nas/dane-firmy-i-owh>

9. Odpowiedzialność

Kwestie odpowiedzialności i gwarancji TÜV SÜD regulują postanowienia niniejszego Regulaminu oraz Ogólne Warunki Handlowe dla Klientów TÜV SÜD Polska Sp. z o.o., dostępne na stronie:

<https://www.tuvsud.com/pl-pl/uslugi/centrum-certyfikacji>

<https://www.tuvsud.com/pl-pl/o-nas/dane-firmy-i-owh>



10. Postanowienia końcowe

- 10.1. Nie zaakceptowanie lub naruszenie niniejszego Regulaminu skutkuje odstąpieniem od realizacji procesu lub przerwaniem procesu oceny / realizacji usługi w TÜV SÜD.
- 10.2. Strony zobowiązują się do ich rozstrzygania nieporozumień i spraw spornych w sposób polubowny.
- 10.3. W przypadku nie uzyskania porozumienia sposób postępowania regulują Ogólne Warunki Handlowe dla Klientów TÜV SÜD Polska i Procedury Odwoławcze TÜV SÜD dostępne na stronie internetowej TÜV SÜD.
- 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.
- 10.6. Zasady dotyczące zakupu, organizacji i uczestnictwa w szkoleniach organizowanych przez TÜV SÜD Polska określa Regulamin Szkoleń TÜV SÜD Akademia dostępny na stronie www.tuvsud.com/pl-pl

KONIEC