

# INFORMATOR DLA KLIENTÓW

Jednostki Certyfikującej  
Jednostki notyfikowanej nr 2683

# CERTA

---



**INFORMATOR****SJ/INFOR****Informator dla Klientów CERTA**

<b>Wydanie 2.0</b>	<b>OPRACOWAŁ</b>	<b>ZATWIERDZIŁ</b>
<b>Data wydania</b> 2019-04-04	Maciej Śmieszek Dyrektor Jednostki Certyfikującej	Sławomir Bukowski Prezes Zarządu
<b>Podpis</b> <i>(tylko w wersji papierowej)</i>		

## Spis treści

1. Informacje o CERTA.....	4
1.1. Informacje prawne.....	4
1.2. Zakres działalności .....	4
1.3. Uprawnienia i certyfikaty .....	4
1.4. Finansowanie .....	5
2. Programy certyfikacji oferowane przez CERTA .....	5
3. Zasady zachowania bezstronności.....	7
4. Zasady zachowania poufności .....	9
5. Zasady ochrony danych osobowych (RODO) .....	10
6. Skargi i odwołania .....	11
7. Opłaty w procesie certyfikacji .....	12
8. Odpowiedzialność i ubezpieczenie CERTA .....	12
9. Informacje dodatkowe i postanowienia końcowe .....	13

## 1. Informacje o CERTA

### 1.1. Informacje prawne

CERTA SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ SPÓŁKA KOMANDYTOWA (dalej: CERTA) rozpoczęła swoją działalność 24.03.2015 r. w celu prowadzenia certyfikacji podsystemów systemu kolei i ich składników interoperacyjności oraz systemów zarządzania.

CERTA jest spółką osobową (spółka komandytowa) i posiada osobowość prawną. CERTA nie jest częścią żadnej innej osoby prawnej.

Komplementariuszem spółki CERTA jest spółka CERTA sp. z o.o., natomiast komandytariuszami CERTA są Teresa Wysocka i Sławomir Bukowski. CERTA jest reprezentowana przez Zarząd Komplementariusza, czyli przez Pana Sławomira Bukowskiego – Prezesa Zarządu CERTA Sp. z o.o. lub Panią Teresę Wysocką – Wiceprezesa Zarządu CERTA Sp. z o.o.

### 1.2. Zakres działalności

CERTA prowadzi swoją działalność w jednej lokalizacji, we Wrocławiu przy ul. Cukrowej 1d/28. CERTA nie posiada oddziałów i przedstawicielstw.

Zakres działalności CERTA obejmuje:

- ✓ certyfikację wyrobów, w tym:
  - weryfikację WE podsystemów strukturalnych „Infrastruktura”, „Energia” i „Sterowanie – urządzenia przytorowe”,
  - ocenę zgodności WE składników interoperacyjności podsystemu „Infrastruktura” (szyny, podkłady, systemy przytwierdzeń) oraz „Energia” (sieć trakcyjna),
  - certyfikację dobrowolną służącą wykazaniu poziomu zgodności istniejących linii kolejowych z podstawowymi parametrami przyjętymi w technicznych specyfikacjach interoperacyjności (TSI);
- ✓ certyfikację systemów zarządzania, w tym na zgodność z ISO 9001,
- ✓ prowadzenie szkoleń dotyczących interoperacyjności systemu kolei,
- ✓ inne usługi wspierające transport, jak analiza przepisów, wykonywanie pomiarów itp.

Zakres programów certyfikacji ofertowanych przez CERTA został opisany w punkcie 2.

### 1.3. Uprawnienia i certyfikaty

CERTA posiada poniższe akredytacje udzielone przez Polskie Centrum Akredytacji:

- AC 192 dla jednostki certyfikującej wyroby (szczegółowy zakres:

<http://www.pca.gov.pl/akredytowane-podmioty/akredytacje-aktywne/jednostki-certyfikujace-wyroby/AC%20192,podmiot.html>

- AC 199 dla jednostki certyfikującej systemy zarządzania (szczegółowy zakres:

<http://www.pca.gov.pl/akredytowane-podmioty/akredytacje-aktywne/jednostki-certyfikujace-systemy/AC%20199,podmiot.html>

Działalność CERTA w zakresie objętym wymaganiami dyrektywy o interoperacyjności podlega **autoryzacji** Prezesa Urzędu Transportu Kolejowego.

CERTA została notyfikowana Komisji Europejskiej i państwom członkowskim UE jako jednostka notyfikowana o nr **NB 2683** (<http://ec.europa.eu/growth/tools-databases/nando>).

## 1.4. Finansowanie

Zarząd działający w imieniu CERTA utrzymuje odpowiednią stabilność finansową spółki oraz zapewnia posiadanie zasobów wymaganych do jej działania. Źródłami przychodu są wynagrodzenia za przeprowadzone certyfikacje i inne działania wynikające z zakresu działalności CERTA oraz wpłaty właścicieli. Zarząd CERTA zapewnia, aby źródła przychodu nie zagrażały bezstronności jednostki.

## 2. Programy certyfikacji oferowane przez CERTA

CERTA prowadzi działalność certyfikacyjną w oparciu o poniżej określone programy certyfikacji opisane w przyporządkowanych im informatorach, które są dostępne na stronie [www.certa-eu.pl](http://www.certa-eu.pl).

Informatory określają zakres zastosowania programu, główne dokumenty odniesienia, przebieg procesu certyfikacji – począwszy od wnioskowania, przez przebieg samej oceny, do przeglądu i podejmowania decyzji w sprawie certyfikacji, zasady postępowania się wydanym certyfikatem.

### Certyfikacja podsystemów strukturalnych:

#### 1. Program certyfikacji podsystemów wg modułu SG

Program certyfikacji określony jest w module SG „Weryfikacja WE w oparciu o weryfikację jednostkową” opisanym w Decyzji Komisji nr 2010/713/UE z dnia 9 listopada 2010 r. w sprawie modułów procedur oceny zgodności, przydatności do stosowania i weryfikacji WE stosowanych w technicznych specyfikacjach interoperacyjności przyjętych na mocy dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady 2008/57/WE.

Dodatkowe informacje nt. prowadzenia certyfikacji wg modułu SG określono w informatorze *INFOR\_SG Certyfikacja wg modułu SG* dostępnym na stronie CERTA.

Program certyfikacji podsystemów wg modułu SG obejmuje podsystemy:

- „Infrastruktura” – w zakresie objętym TSI INF, TSI PRM, TSI SRT, tzw. Listą Prezesa UTK;
- „Energia” – w tym w zakresie objętym TSI ENE, TSI SRT, tzw. Listą Prezesa UTK,
- „Sterowanie – urządzenia przytorowe” - w tym w zakresie objętym TSI CCS, TSI SRT, tzw. Listą Prezesa UTK.

Program ten obejmuje certyfikację na etapie projektowania, budowy i prób końcowych.

#### 2. Program certyfikacji podsystemów wg modułu SH1

Program certyfikacji określony jest w module SH1 opisanym w Decyzji Komisji nr 2010/713/UE z dnia 9 listopada 2010 r. w sprawie modułów procedur oceny zgodności, przydatności do stosowania

i weryfikacji WE stosowanych w technicznych specyfikacjach interoperacyjności przyjętych na mocy dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady 2008/57/WE.

Dodatkowe informacje nt. prowadzenia certyfikacji wg modułu SH1 określono w informatorze *INFOR\_SH1 Certyfikacja wg modułu SH1* dostępnym na stronie CERTA.

Program certyfikacji podsystemów wg modułu SH1 obejmuje podsystemy:

- „Infrastruktura” – w zakresie objętym TSI INF, TSI PRM, TSI SRT, tzw. Listą Prezesa UTK;
- „Energia” – w tym w zakresie objętym TSI ENE, TSI SRT, tzw. Listą Prezesa UTK,
- „Sterowanie – urządzenia przytorowe” - w tym w zakresie objętym TSI CCS, TSI SRT, tzw. Listą Prezesa UTK.

Program ten obejmuje certyfikację na etapie projektowania, budowy i prób końcowych oraz odnosi się do następujących procesów:

- a) Proces zatwierdzenia systemu zarządzania jakością (QMS) klienta,
- b) Proces badania projektu,
- c) Proces weryfikacji WE podsystemu.

### **Certyfikacja składników interoperacyjności:**

#### **1. Program certyfikacji składników interoperacyjności wg modułu CH**

Program certyfikacji określony jest w module CH „Zgodność w oparciu o pełny system zarządzania jakością” opisanym w Decyzji Komisji nr 2010/713/UE z dnia 9 listopada 2010 r. w sprawie modułów procedur oceny zgodności, przydatności do stosowania i weryfikacji WE stosowanych w technicznych specyfikacjach interoperacyjności przyjętych na mocy dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady 2008/57/WE.

Dodatkowe informacje nt. prowadzenia certyfikacji wg modułu CH określono w informatorze *INFOR\_CH Certyfikacja wg modułu CH* dostępnym na stronie CERTA.

Program certyfikacji składników interoperacyjności wg modułu CH obejmuje:

- składniki interoperacyjności podsystemu „Infrastruktura”:
  - szyny,
  - systemy przytwierdzenia,
  - podkłady;
- składnik interoperacyjności podsystemu „Energia”:
  - sieć trakcyjna.

Program ten obejmuje proces zatwierdzania systemu zarządzania jakością klienta.

#### **2. Program certyfikacji składników interoperacyjności wg modułu CH1**

Program certyfikacji określony jest w module CH1 „Zgodność w oparciu o pełny system zarządzania jakością oraz badanie projektu” opisanym w Decyzji Komisji nr 2010/713/UE z dnia 9 listopada 2010 r. w sprawie modułów procedur oceny zgodności, przydatności do stosowania i

weryfikacji WE stosowanych w technicznych specyfikacjach interoperacyjności przyjętych na mocy dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady 2008/57/WE.

Dodatkowe informacje nt. prowadzenia certyfikacji wg modułu CH1 określono w informatorze *INFOR\_CH1 Certyfikacja wg modułu CH1* dostępnym na stronie CERTA.

Program certyfikacji składników interoperacyjności wg modułu CH1 obejmuje:

- składnik interoperacyjności podsystemu „Energia”:
  - sieć trakcyjna.

Program ten obejmuje proces zatwierdzania systemu zarządzania jakością klienta oraz proces badania projektu.

### **Certyfikacja systemów zarządzania:**

#### **1. Program certyfikacji QMS**

Program certyfikacji systemów zarządzania jakością jest realizowany w odniesieniu do wymagań PN-EN ISO 9001:2015-10 (EN ISO 9001:2015).

W poniższym zakresie CERTA udziela certyfikacji akredytowanej, zgodnie z zakresem udzielonej akredytacji nr AC 199:

Kod IAF	Branża	Kod NACE/PKD
28	Budownictwo	42, 43

Dodatkowe informacje nt. prowadzenia certyfikacji wg ISO 9001 określono w informatorze *INFR\_QMS Certyfikacja systemów zarządzania jakością wg PN-EN ISO 9001* dostępnym na stronie CERTA.

### **3. Zasady zachowania bezstronności**

CERTA jest niezależną stroną trzecią, która świadczy usługi m.in. w zakresie procesów certyfikacji, weryfikacji, oceny zgodności, certyfikacji dobrowolnej, przestrzegając zasad bezstronności w odniesieniu do wszystkich jej Klientów.

Kierownictwo CERTA rozumie znaczenie bezstronności w prowadzonych procesach i zapewnia ją w odniesieniu do wykonywanych ocen i podejmowanych decyzji. Wszystkie działania związane z oceną zgodności są podejmowane w CERTA bezstronnie. CERTA jest odpowiedzialna za bezstronność podejmowanych działań i nie pozwala, aby jakiegokolwiek naciski, w tym komercyjne, finansowe i inne naruszały tę bezstronność.

Kierownictwo CERTA jest zaangażowane w bezstronność prowadzonej działalności, w tym w zakresie QMS, rozumie znaczenie bezstronności w prowadzonej działalności, zarządza konfliktami interesów i zapewnia bezstronność swojej działalności w zakresie certyfikacji, weryfikacji WE, oceny zgodności poprzez bieżące identyfikowanie, analizowanie i dokumentowanie potencjalnych konfliktów interesów wynikających z familiarności, z własnych interesów, powiązań CERTA z klientami, grupami interesów i administracją publiczną, a także z powiązań personelu oraz osób

współpracujących, członków komitetów, podwykonawców i innych zidentyfikowanych grup interesariuszy.

W przypadku stwierdzenia zagrożenia bezstronności podejmowana jest analiza oraz odpowiednie działania mitygujące lub eliminujące ryzyko utraty bezstronności, włącznie z wstrzymaniem rozpoczętych działań. Okresowo lub w przypadku zaistniałej potrzeby prowadzone są przeglądy rejestru zagrożeń dla bezstronności.

CERTA, jej ścisłe kierownictwo oraz personel odpowiedzialny za realizację zadań związanych z oceną zgodności, a także podwykonawcy działający w jej imieniu nie są projektantami, producentami, dostawcami, instalatorami, nabywcami, właścicielami, użytkownikami czy konserwatorami produktów, które oceniają, ani upoważnionymi przedstawicielami wymienionych stron. Nie angażują się oni bezpośrednio w projektowanie, produkcję lub konsultowanie, wprowadzanie do obrotu, instalację, użytkowanie lub konserwację tych produktów, ani nie reprezentują stron zaangażowanych w taką działalność, ani żadną działalność która może zagrozić niezależności osądów i wiarygodności, a w szczególności:

- nie są projektantem, wytwórcą, instalatorem, dystrybutorem lub utrzymującym certyfikowany przedmiotowy wyrób;
- nie oferują ani nie świadczą Klientowi CERTA konsultacji
- nie oferują ani nie świadczą Klientowi CERTA konsultacji w zakresie systemu zarządzania lub auditowania wewnętrznego tam, gdzie program certyfikacji wymaga oceny systemu zarządzania klienta.

Uznaje się, że powiązania w/w personelu i osób mają istotny wpływ na bezstronność w okresie do 2 lat od ustania tych powiązań.

Personel zarządzający CERTA i personel uczestniczący w procesie przeglądu i podejmowania decyzji w sprawie certyfikacji, nie jest zaangażowany w działania odrębnej osoby prawnej, która oferuje lub wytwarza wyrób certyfikowany (łącznie z wyrobami, które mają być certyfikowane), lub oferuje lub świadczy konsultacje.

Personel odrębnej osoby prawnej nie jest zaangażowany w zarządzanie jednostką certyfikującą CERTA oraz w przeglądy lub decyzje w sprawie certyfikacji. Wyjątkiem jest powiązanie z CERTA sp. z o.o., która odgrywa rolę wspólnika będącego komplementariuszem, uprawnionego do reprezentacji Jednostki Certyfikującej CERTA (CERTA Sp. z o.o. sp.k.) na zewnątrz względem jej kontrahentów oraz podmiotów publicznych. CERTA sp. z o.o. deklaruje (na mocy podjętej formalnej decyzji prawnie wiążącej), że jej działalność ograniczona będzie wyłącznie do aktywności związanej z zapewnieniem formalnego wsparcia organizacyjnego Jednostce Certyfikującej CERTA.

Personel CERTA (niezależnie od formy umowy) uczestniczący w wydawaniu opinii w procesach certyfikacji, weryfikacji WE i oceny zgodności oraz podwykonawcy działający w imieniu CERTA oraz ich personel, a także członkowie komitetów działających przy CERTA są zobowiązani do poufnego i bezstronnego działania, nieulegania jakimkolwiek naciskom, w tym handlowym, finansowym lub innym, a w swoich ocenach i decyzjach kierowania się jedynie obiektywnymi dowodami uzyskanymi w trakcie oceny. Wszyscy powyżej wymienieni zostali także zobowiązani do ujawniania każdej znanej im sytuacji, która mogłaby prowadzić do konfliktu interesów.



CERTA nie podejmuje się prowadzenia oceny w przypadku gdy możliwy konflikt interesów stanowi niedopuszczalne zagrożenie dla bezstronności lub stanowi rzeczywiste, niemożliwe do zminimalizowania lub wyeliminowania zagrożenie dla bezstronności.

Ze względu na niedopuszczalne zagrożenie dla bezstronności CERTA nie podejmuje się żadnych działań w związku z certyfikowaniem własnych systemów zarządzania ani w innych jednostkach certyfikujących.

Wszystkie działania dotyczące bezstronności prowadzone w CERTA wspiera Komitet ds. Bezstronności, działający odpowiednio do opracowanych zasad, zatwierdzonych i utrzymywanych w CERTA w formie Regulaminu.

Polityka bezstronności została zakomunikowana pracownikom, osobom współpracującym, klientom. Personel CERTA oraz osoby współpracujące znają i stosują politykę bezstronności. Kierownictwo CERTA deklaruje, że dokłada wszelkich starań i zapewnia niezbędne środki, aby polityka ta była realizowana oraz zasoby odpowiednie do pokrycia zobowiązań będących konsekwencją oszacowanego ryzyka.

Polityka Bezstronności CERTA podlega okresowym przeglądom jej przydatności i bieżącej aktualności do ciągle zmieniających się potrzeb oraz nowych wyzwań i zagrożeń pochodzących z rynku.

#### **4. Zasady zachowania poufności**

W ramach prowadzonej działalności CERTA pozyskuje informacje poufne o klientach, porozumieniach kontraktowych, danych dot. poszczególnych przedsięwzięć oraz dane osobowe personelu klienta i własnego, w tym, kontraktowego zaangażowanego w realizację tych działań. Informacjami poufnymi są również informacje o kliencie uzyskane z innych źródeł niż klient.

CERTA przyjęła politykę zapewnienia poufności stanowiącą zobowiązanie do dochowania poufności pozyskiwanych i/lub tworzonych informacji, niezależnie od stanowiska/funkcji w strukturze organizacyjnej CERTA, a także odpowiednie utrzymanie poufności tych informacji.

Zasady polityki poufności są realizowane poprzez:

- zachowanie zasad poufności przy pozyskiwaniu i przechowywaniu danych dotyczących klienta,
- pisemne zobowiązanie wszystkich osób uczestniczących w procesach oceny, niezależnie od pełnionej w nim funkcji, do zachowania poufności w odniesieniu do wszystkich informacji powziętych i przetwarzanych w tym procesie,
- nieprzekazywanie, ani nieujawnianie komukolwiek żadnej informacji dotyczącej klienta bez jego pisemnej zgody, chyba, że CERTA zobowiązana jest do tego na podstawie wymagań dokumentów odniesienia,
- korzystanie z pomieszczeń i zabezpieczeń, które uniemożliwiają dostęp osób niepowołanych do gromadzonych/ przechowywanych/ archiwizowanych informacji,
- korzystanie z oprogramowania, baz danych, które nie pozwalają na nieuprawniony dostęp do informacji przetwarzanej/przechowywanej w wersji elektronicznej i ją odpowiednio zabezpieczają,

- stosowanie odpowiednich procedur i ostrzeżeń, które mają na celu zabezpieczenie przed dostępem osób nieuprawnionych do pomieszczeń, urządzeń i systemów, gdzie jest gromadzona/ przechowywana/ archiwizowana/ przetwarzana informacja dotycząca klienta, w tym zakazy wstępu dla osób nieuprawnionych i zamykanie pomieszczeń, pozostających bez dozoru osób uprawnionych,
- informowanie klienta (w tym poprzez zapisy umowne) o konieczności publikowania niektórych informacji, np. o wydanych certyfikatach,
- informowanie Klienta o przypadkach, gdy inne jednostki lub organy w zakresie określonym przepisami zwracają się o udostępnienie informacji o Kliencie.

Zobowiązania do poufności są zawarte w umowach zawieranych z klientami jednostki, personelem jednostki, w tym z personelem kontraktowym, podwykonawcami i członkami komitetów działających w strukturze CERTA lub osobnych, każdorazowo podpisywanych oświadczeniach.

## 5. Zasady ochrony danych osobowych (RODO)

CERTA przetwarza dane osobowe zgodnie z wymogami rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (GDPR - General Data Protection Regulation). CERTA chroni i odpowiednio zabezpiecza dane osobowe, które przetwarza. Personel CERTA jest przeszkolony i posiada upoważnienie do przetwarzania danych osobowych. CERTA opracowała Politykę Bezpieczeństwa Danych osobowych oraz wdrożyła zasady i procedury ochrony danych osobowych, które zapewniają zgodność z prawem i bezpieczeństwo procesów przetwarzania danych. Jednocześnie CERTA stosuje adekwatne środki bezpieczeństwa fizycznego i technicznego, które zapewniają bezpieczeństwo przetwarzanych danych osobowych.

### FORMULARZ

#### informacyjny w zakresie przetwarzania danych osobowych

Tytuł	Przedmiot
<b>Administrator Danych Osobowych</b>	CERTA sp. z o.o. sp.k. z siedzibą we Wrocławiu, ul. Cukrowa 1d/28, 52-316 Wrocław, tel.: <a href="tel:+48717280077">+48 71 728 00 77</a> , adres e-mail: <a href="mailto:biuro@certa-eu.pl">biuro@certa-eu.pl</a> , nr NIP 8943060876, nr REGON 361086766, nr KRS 0000549497, Spółka zarejestrowana przez Sąd Rejonowy Wrocław Fabryczna, VI Wydział Gospodarczy KRS.
<b>Cel przetwarzania danych osobowych</b>	W celu prowadzenia działalności certyfikacyjnej, audytowania systemów zarządzania jakością, dochodzenia roszczeń z tytułu prowadzenia działalności oraz do wypełnienia prawnie usprawiedliwionych celów CERTA sp. z o.o. sp.k. na podstawie udzielonej przez Klienta zgody, wyłącznie w celu wskazanym w treści zgody.

<b>Okres przechowywania danych</b>	Dane przekazane będą przechowywane przez okres trwania umowy oraz po jej zakończeniu w celu wypełnienia obowiązku prawnego ciążącego na Administratorze, na czas zgodny z obowiązującymi przepisami, a w przypadku prawnie usprawiedliwionych celów Administratora, w tym sprzedaży i marketingu bezpośredniego, do czasu cofnięcia zgody.
<b>Prawa osoby przekazującej dane osobowe</b>	Prawo dostępu do treści swoich danych, do sprostowania danych, do usunięcia danych, do ograniczenia przetwarzania danych, do przenoszenia danych, do wniesienia sprzeciwu odnośnie przetwarzania danych, do cofnięcia zgody na przetwarzanie danych oraz do bycia zapomnianym.
<b>Przekazanie danych</b>	Przekazanie danych osobowych jest dobrowolne, jednakże zawarcie umowy i jej realizacja może być od tego uzależniona.
<b>Przetwarzanie danych</b>	Dane mogą być przetwarzane w sposób zautomatyzowany, w tym również w formie profilowania, które polega na ewentualnym zaproponowaniu produktów/usług najlepiej do niego dopasowanych, jednak decyzje wiążące nie będą zautomatyzowane.

## 6. Skargi i odwołania

Jedną z podstawowych zasad budowania zaufania dla CERTA, jest reagowanie na skargi i odwołania.

Skargi mogą być składane w sprawach dotyczących sposobu przeprowadzenia procesu certyfikacji, w tym stosowania nadzoru przez CERTA i pracy zespołu auditującego oraz zastrzeżeń do dokumentów certyfikacyjnych lub jakości wykonanej usługi certyfikacyjnej, a także mogą dotyczyć certyfikowanego klienta. Decyzje w przedmiocie rozpoznania złożonych skarg podejmuje Prezes Zarządu CERTA Sp. z o.o. (lub w określonych przypadkach Komitet ds. Bezstronności).

Od decyzji w sprawie certyfikacji wydawanych przez CERTA w procesie certyfikacji oraz sprawowania nadzoru Wnioskodawca ma prawo wnieść odwołanie do Prezesa CERTA Sp. z o.o.

Skargi i odwołania są rejestrowane i obsługiwane na zasadach określonych w wewnętrznej procedurze CERTA dotyczącej rozpatrywania skarg i odwołań. Wnioskodawca, który wystąpił ze skargą lub odwołaniem jest informowany o fakcie zarejestrowania zgłoszenia, postępach w rozpatrywaniu oraz podjętych decyzjach i ich uzasadnieniu.

Skargi i odwołania można wnosić drogą pisemną, listownie lub e-mailem na adres CERTA. CERTA deklaruje dołożenie wszelkich starań dla rozpatrzenia skarg i odwołań w terminie nie dłuższym niż 3 miesiące od dnia przyjęcia zgłoszenia oraz dla zapewnienia bezstronności rozpatrywania wpływających zgłoszeń.

Po rozpatrzeniu wszelkich okoliczności związanych ze sprawą, w tym zapisów z procesów certyfikacji, przepisów prawnych, zasad wewnętrznych jednostki certyfikującej CERTA oraz przyjętych zasad technicznych, a także po zasięgnięciu opinii personelu CERTA, ekspertów wewnętrznych i komitetów działających w strukturach CERTA, Prezes CERTA (lub w uzasadnionych

przypadkach Komitet ds. Bezstronności) podejmuje decyzję w przedmiocie rozpoznania złożonej skargi lub odwołania.

Składający skargę lub odwołanie jest informowany na piśmie o wyniku rozpatrzenia skargi lub odwołania. W przypadku uwzględnienia skargi lub odwołania informuje się o następnych krokach jakie powinny zostać podjęte. W przypadku nieuwzględnienia skargi lub odwołania przekazywane są wszelkie wyjaśnienia i argumenty motywujące tę decyzję.

W przypadku uwzględnienia skargi lub odwołania zostają podjęte odpowiednie działania zmieniające wydaną decyzję oraz działania korygujące zmierzające do wyeliminowania przyczyn powstałych błędów i niezgodności po stronie CERTA.

Dalsze postępowanie Wnioskodawcy w razie nieuwzględnienia skargi lub odwołania regulują odnośne przepisy prawa powszechnie obowiązującego.

## 7. Opłaty w procesie certyfikacji

Wysokości opłat ponoszonych przez Wnioskodawców związanych z przyjęciem i rozpatrzeniem ich wniosków oraz przeprowadzeniem procesu certyfikacji, w tym oceny zgodności, są określane każdorazowo przez CERTA na podstawie zakresu oceny, wynikającego z wniosku, pracochłonności oraz dostępności i prawidłowości przeprowadzonych pomiarów, a także wielkości podsystemu objętego oceną.

Wnioskodawca zainteresowany przeprowadzeniem certyfikacji przez CERTA może wystąpić uprzednio do CERTA o wstępne oszacowanie wysokości wynagrodzenia za przeprowadzenie certyfikacji. Oszacowanie jest przeprowadzane na podstawie danych udostępnionych lub wskazanych przez Wnioskodawcę i ma charakter wyłącznie informacyjny.

Ostateczna wysokość wynagrodzenia należnego CERTA za przeprowadzenie certyfikacji określana będzie po złożeniu przez Wnioskodawcę wniosku o ocenę i/lub wymaganej dokumentacji technicznej oraz po uzgodnieniu założeń do przeprowadzenia oceny.

Wszelkie dodatkowe, a nieprzewidziane w umowie prace, kary umowne, koszty wynikające z konieczności przeprowadzenia dodatkowych kontroli, sprawdzeń czy pomiarów, będą każdorazowo uzgadniane z Wnioskodawcą w umowie o przeprowadzenie certyfikacji.

CERTA nie korzysta z żadnego zewnętrznego wsparcia finansowego.

## 8. Odpowiedzialność i ubezpieczenie CERTA

CERTA zastrzega, że pomimo, iż niektóre etapy oceny będą prowadzone w ramach odpowiedzialności jednostki notyfikowanej i/lub jednostki certyfikującej, całkowita odpowiedzialność za zgodność wyrobu (w tym podsystemu i składnika interoperacyjności) z wszystkimi wymaganiami stosownych przepisów prawa krajowego i unijnego ponosi producent i/lub Wnioskodawca. Uzyskany certyfikat nie zwalnia posiadacza certyfikatu z odpowiedzialności za wyrób (w tym podsystem i składnik interoperacyjności) będący przedmiotem przeprowadzonej

certyfikacji oraz z odpowiedzialności za skutki wynikające z niewłaściwego wykorzystania tego wyrobu.

CERTA dla uzyskania i utrzymania notyfikacji, zgodnie z wymaganiami dyrektywy 2008/57/WE, posiada ubezpieczenie od odpowiedzialności cywilnej (OC) zapewniające jej ochronę ubezpieczeniową od wszelkich ryzyk związanych z prowadzeniem przez nią certyfikacji.

Wysokość ochrony ubezpieczeniowej jest adekwatna do zakresu działalności certyfikacyjnej prowadzonej przez CERTA. Analiza zawierająca uzasadnienie wysokości i zakresu ubezpieczenia jest wykonywana każdorazowo przed zawarciem nowej lub odnowieniem dotychczasowej polisy.

## 9. Informacje dodatkowe i postanowienia końcowe

CERTA dostarcza na żądanie informacje o:

- a) obszarach geograficznych, w których działa;
- b) statusie danej certyfikacji;
- c) nazwie, związanym dokumencie normatywnym, zakresie i geograficznej lokalizacji (miasto, kraj) określonego certyfikowanego klienta.

CERTA może w wyjątkowych przypadkach ograniczyć na żądanie klienta dostęp do pewnych informacji.

CERTA zastrzega dla siebie prawo do aktualizowania informacji zawartych w niniejszym dokumencie bez wcześniejszego uprzedzenia. Dodatkowe informacje dotyczące działalności certyfikacyjnej CERTA można uzyskać w bezpośrednio w siedzibie Spółki, telefonicznie, listownie, bądź drogą mailową.