

Ogólne Warunki Handlowe

Wydanie 3 z dnia 05.09.2024

Ogólne Warunki Handlowe (dalej: OWH) Silk Road Certification Sp. z o.o. (dalej: SRC) są integralną częścią oferty handlowej i/lub umowy zawartej pomiędzy SRC a Zleceniodawcą (dalej: Klient). Wszelkie odstępstwa od tej zasady są indywidualnie rozpatrywane i wymagają obustronnych ustaleń w formie pisemnej.

1. OWH obowiązują w odniesieniu do wszystkich realizowanych przez SRC usług oraz zobowiązań wobec Klienta, wynikających z umowy i/lub oferty.
2. Wszelkie postanowienia warunków handlowych lub warunków zakupu usług obowiązujących u Klienta nie mogą stać w sprzeczności z niniejszymi OWH. Inne warunki handlowe nie będą wiążące, jeżeli nie zostaną w formie pisemnej przyjęte przez obie strony.
3. Klient poprzez złożenie podpisu na dokumencie odwołującym się do OWH potwierdza, że zapoznał się z OWH oraz akceptuje ich treść.
4. Negocjacje warunków oferty i/lub umowy przed jej zawarciem, w tym w szczególności dotyczące cen, terminów oraz warunków technicznych i logistycznych wykonania usługi, stanowią zaproszenie do rozpoczęcia rokowań. Do chwili zawarcia umowy i/lub pisemnej akceptacji warunków oferty SRC nie jest związana OWH. Jednocześnie należy zauważyć, że treść składanych oświadczeń, w tym w szczególności oferta, wiąże SRC, przy czym zakres i termin związania jest zawsze wyraźnie zakomunikowany (np. w ofercie).
5. Kiedy Klient zaakceptuje ofertę SRC lub podpisze związaną z ofertą umowę, lub gdy otrzyma od SRC pisemne potwierdzenie przyjęcia zlecenia, lub rozpocznie się realizacja usługi, umowę uważa się za wiążącą.
6. Zasady realizacji świadczeń wynikających z oferty i/lub umowy ustalone są następująco:
 - a. Pisemne i zgodne oświadczenia woli stron umowy mają pierwszeństwo.
 - b. W przypadku ich braku, wiążąca jest treść pisemnego potwierdzenia przyjęcia zlecenia.
 - c. W przypadku braku potwierdzenia przyjęcia zlecenia, wiążąca jest treść pisemnego zlecenia Klienta oraz oferty złożonej przez SRC.
 - d. Wszelkie informacje, oświadczenia, czy też zapewnienia złożone w formie innej niż pisemna i/lub przez osoby nieupoważnione do reprezentowania SRC, nie mają zastosowania.
 - e. SRC ma prawo zlecić wykonanie części lub całości świadczeń podwykonawcy, za którego działania ponosi odpowiedzialność jak za działania własne.
 - f. W przypadku, gdy elementem realizacji usługi są badania (np. laboratoryjne), które SRC zleca podmiotowi trzeciemu, SRC odpowiada za ich rzetelność tylko w przypadku, gdy nie dochował odpowiedniej staranności w wyborze tego podmiotu. SRC nie ponosi odpowiedzialności za wynik badań.
 - g. SRC odpowiada za dochowanie należytej staranności przy sporządzaniu dokumentów i opracowań wynikających z zakresu zlecenia, przy czym dokumentowaniu nie podlegają zdarzenia pozostające poza zakresem oferty i/lub umowy.
 - h. Jeśli Klient nie uregulował wcześniejszych zobowiązań wobec SRC wynikających z wcześniej zawartych umów i/lub wiążących ofert, SRC może wstrzymać realizację usługi do momentu ich uregulowania. SRC może w takim przypadku żądać od Klienta

- zapłaty zadatku lub zaliczki w odpowiedniej wysokości lub przedpłaty przed wykonaniem kolejnej usługi.
- i. Zaliczka lub przedpłata może mieć zastosowanie w każdej ofercie, niezależnie od historii współpracy.
7. W przypadku udzielenia przez Klienta nieprawdziwych albo niekompletnych informacji lub braku kompetencji osób działających w imieniu Klienta, lub braku współpracy w zakresie koniecznym do prawidłowego wykonania usługi, lub nieprzestrzegania obowiązujących przepisów, w szczególności w zakresie BHP, pełną odpowiedzialność ponosi Klient.
 8. Termin realizacji usługi zostaje ustalony pisemnie, po obustronnych uzgodnieniach.
 9. Rozpoczęcie realizacji usługi wymaga spełnienia przez Klienta wszystkich wymagań wstępnych (np. przesłanie dokumentów, podpisanie umowy lub innych, wskazanych w ofercie lub dokumentach powiązanych, lub odrębnym dokumencie).
 10. Prawidłowa realizacja świadczeń wymaga, aby Klient wykonał wszystkie pozostające w jego zakresie obowiązki i/lub czynności, w uzgodnionym obustronnie terminie, zgodnie z obowiązującymi normami i przepisami. W szczególności, Klient winien przekazać SRC wszystkie informacje niezbędne do właściwej realizacji usługi. Klient ponosi wszystkie dodatkowe koszty wynikające z nieterminowego, nieprawidłowego lub niekompletnego wykonania swoich obowiązków i/lub czynności.
 11. Opóźnienie realizacji usługi z przyczyn niezależnych od SRC, wynikających z działania siły wyższej (np. strajk, lockdown, opóźnienia logistyczne, stan klęski żywiołowej, wojna, itp.), uprawnia SRC do żądania wydłużenia terminu realizacji usługi. Gdy działanie siły wyższej trwa dłużej niż 6 tygodni, SRC ma prawo rozwiązać umowę z Klientem bez zachowania okresu wypowiedzenia. W takich przypadkach Klientowi nie przysługuje roszczenie o odszkodowanie.
 12. SRC udziela Klientowi 12 miesięcznej gwarancji na zrealizowane świadczenia. O usterkach stwierdzonych w okresie gwarancji Klient jest obowiązany niezwłocznie, t.j. nie później niż 14 dni po ich stwierdzeniu, poinformować SRC. Niedotrzymanie tego terminu może skutkować utratą gwarancji. Z tytułu gwarancji Klient ma prawo do:
 - a. Nieodpłatnej naprawy wadliwie wykonanego świadczenia,
 - b. Rozwiązania umowy bez dodatkowych skutków lub obniżenia wynagrodzenia w przypadku, gdy w uzgodnionym przez strony terminie świadczenie nie zostanie naprawione lub też naprawa nie będzie skuteczna.
 13. Odpowiedzialność SRC z tytułu wszelkiego rodzaju roszczeń za straty, szkody lub jakiegokolwiek wydatki, niezależnie od przyczyny ich powstania, w żadnym wypadku nie przekracza trzykrotności wynagrodzenia należnego za tę usługę, która stała się powodem roszczenia lub kwoty 5,000 EUR (lub jej ekwiwalentu w walucie lokalnej), w zależności od tego, która z tych kwot okazałaby się niższa. SRC ponosi odpowiedzialność za normalne następstwa działania lub zaniechania, z którego szkoda wynikła, w tym za zaniechania pracowników i innych osób działających w imieniu SRC. Strony mogą ustalić w umowie niższą kwotę, adekwatną do zakresu realizowanych świadczeń. W sytuacji, gdy szkoda została wyrządzona umyślnie, ograniczenie odpowiedzialności nie ma zastosowania.
 14. SRC nie ponosi odpowiedzialności za żadne straty pośrednie czy wtórne, w tym m.in. za utratę zysków, klientów, sposobności handlowych, wartości firmy, a także za koszty wycofania produktu z rynku. Ponadto SRC nie ponosi odpowiedzialności za żadne straty, szkody czy wydatki wynikłe z roszczeń osób trzecich (w tym m.in. roszczeń z tytułu odpowiedzialności za produkt), jakie mogą zostać poniesione przez Klienta.

15. SRC nie ponosi odpowiedzialności za opóźnienia ani za częściowe lub całkowite niewykonanie usług, jeżeli jest to bezpośrednio lub pośrednio spowodowane przyczynami niezależnymi od Spółki, włącznie z niewypełnieniem przez Klienta zobowiązań przedstawionych w niniejszych OWH.
16. W ciągu 30 dni od powzięcia wiadomości o faktach stanowiących podstawę do dochodzenia jakichkolwiek roszczeń Klient jest zobowiązany do pisemnego powiadomienia o nich SRC, niemniej jednak SRC będzie zwolniona z odpowiedzialności za roszczenia z tytułu strat, szkód lub wydatków, o ile pozew nie zostanie złożony w ciągu roku od:
 - (i) daty realizacji przez SRC usługi stanowiącej podstawę roszczenia lub
 - (ii) dnia, w którym usługa powinna być zostać zrealizowana, w wypadku zarzutu niewykonania usługi.
17. Obowiązują ceny, terminy płatności i warunki dokonania płatności podane w ofercie SRC lub w zawartej przez strony umowie. Do podanych cen SRC doliczy podatek VAT zgodnie ze stawką obowiązującą w momencie wystawienia faktury. W przypadku usług międzynarodowych wszelkie możliwe podatki i opłaty ponosi Klient.
18. Jeśli zawarta umowa ma charakter długoterminowy lub zawarta została na czas nieokreślony dla usług ciągłych lub cyklicznych, SRC ma prawo podwyższyć ceny (wynagrodzenia) za usługę w celu pokrycia wzrostu pierwotnie wskazanych kosztów, co zawsze wymaga obustronnych uzgodnień pisemnych. Brak akceptacji ze strony klienta lub brak obustronnego porozumienia może w takim przypadku skutkować rozwiązaniem umowy bez zachowania okresu wypowiedzenia.
19. SRC może również w umowie z Klientem wprowadzić klauzulę waloryzacyjną co nie wyklucza zmiany podwyższyć ceny (wynagrodzenia) za usługę na podstawie punktu 18.
20. Klient jest obowiązany do niezwłocznego odbioru świadczeń, nie później jednak niż 14 dni roboczych od daty powiadomienia go przez SRC o gotowości do przekazania i odbioru. Jeśli w tym czasie Klient nie zgłosi zastrzeżeń wobec zrealizowanej usługi, usługę uważa się za odebraną. Wszelkie umyślne opóźnienia odbioru z winy klienta uprawniają SRC do żądania zwrotu kosztów.
21. Klient zobowiązany jest do dokonania płatności w terminie wskazanym na fakturze. Jeśli oprócz zapłaty należności wskazanej na bieżącej fakturze Klient zobowiązany jest także do pokrycia dodatkowych kosztów i/lub odsetek, to każda wpłata, która nie pokrywa całości zaległości Klienta, będzie najpierw pokrywać należne koszty, następnie odsetki, a dopiero na końcu należność wskazaną na bieżącej fakturze. Brak terminowego dokonania płatności może skutkować zaprzestaniem świadczenia dalszych usług przez SRC na rzecz Klienta oraz rozwiązaniem umowy bez zachowania okresu wypowiedzenia. Rozwiązanie umowy nie zwalnia Klienta z konieczności uregulowania wszelkich wcześniej naliczonych opłat i odsetek.
22. Klient może używać ekspertyz, wyników, sprawozdań, obliczeń, opisów, certyfikatów itp., w zakresie uzgodnionym przez strony w formie pisemnej. Jeśli umowa udziela Klientowi prawa do używania certyfikatów lub znaków związanych z certyfikacją, wówczas prawo Klienta do ich wykorzystania jest ograniczone do celów wskazanych w umowie lub dokumentach powiązanych. Certyfikaty i znaki związane z certyfikacją mogą być używane tylko i wyłącznie w formie dostarczonej przez SRC. Użycie innych znaków należących do SRC, w tym logo SRC, wymaga odrębnej zgody pisemnej. W przypadku naruszeń względem uzgodnionych warunków, SRC może w każdej chwili zakazać dalszego używania ekspertyz, wyników, sprawozdań, obliczeń, opisów, certyfikatów, znaków związanych z certyfikacją, znaków identyfikujących itp.

23. SRC przetwarza i wykorzystuje dane osobowe:
- a. w trybie art. 6 ust. 1 lit. c) RODO tj. w celu wypełnienia przez SRC obowiązków wynikających z przepisów prawa, w szczególności związanych z archiwizacją, rozliczeniami księgowymi, podatkowymi, obsługą procesu reklamacji, wykrywaniem nadużyć i zapobiegania im, innymi obowiązkami prawnymi nałożonymi na SRC;
 - b. w trybie art. 6 ust. 1 lit. f) RODO tj. w celu realizacji prawnie uzasadnionego interesu SRC, którym jest zawarcie i wykonanie umowy, w tym między innymi umów dotyczących świadczenia usług certyfikacyjnych i umów dotyczących innych usług zgodnie z zamówieniem Klienta, której stroną jest Klient/Kontrahent SRC, określenia osób uprawnionych do reprezentacji podmiotu, bieżącego kontaktu i współpracy związanej z realizowaną umową, ustalenia, dochodzenia lub obrony przed roszczeniami;
 - c. do poinformowania stosownej jednostki akredytacyjnej i/lub właściciela standardu i/lub organu prowadzącego rejestr wydanych certyfikatów / świadectw / potwierdzeń / zaświadczeń o danych kontaktowych osoby reprezentującej Klienta;
 - d. rozpatrywania skarg i reklamacji;
 - e. z wykorzystaniem oprogramowania w postaci aplikacji Livespace, Google Drive oraz innych narzędzi wymaganych do prawidłowego wykonania Umowy.
24. Obie strony są każdorazowo zobowiązane do zachowania poufności informacji niejawnych, dotyczących drugiej strony Umowy, do 5 lat od daty zakończenia umowy, również gdy informacje te nie pochodzą od Klienta. Obowiązek ten nie obejmuje informacji, co do których można udowodnić, że były już znane SRC przed podpisaniem umowy lub które zostały ujawnione przez strony trzecie już po podpisaniu umowy, bez naruszenia przez nie ustaleń dotyczących poufności lub przepisów obowiązującego prawa, lub informacji, które byłyby publicznie znane przed podpisaniem umowy lub stają się publicznie znane po jej podpisaniu, lub informacji, które muszą być ujawnione zgodnie z prawem na polecenie sądu lub władz.
25. Klient lub osoba, której to dotyczy, zostanie poinformowana telefonicznie i/lub e-mailowo w ciągu 14 dni o konieczności ujawnienia informacji poufnej w przypadku, gdy SRC jest zobowiązana do tego przez prawo lub upoważniona przez zobowiązania wynikające z umów, o ile nie jest to zabronione przez prawo.
26. Dokumenty związane z umową są przechowywane przez SRC w formie i przez okres przewidziane prawnymi lub urzędowymi przepisami dotyczącymi obowiązku przechowywania danych. Wszelkie prawne lub umowne roszczenia Klienta dotyczące zwrotu dokumentów pozostają nienaruszone.
27. Cesja lub przeniesienie praw Klienta wynikających ze stosunku prawnego łączącego go z SRC wymagają zawsze pisemnej zgody SRC.
28. Dodatkowe ustne ustalenia stron wymagają zawsze potwierdzenia w formie pisemnej lub, po obustronnej akceptacji i wyrażeniu świadomej zgody, utrwalenia na nośnikach danych w formie nagrania.
29. Wszelkie spory związane z wykonaniem umowy strony zobowiązują się rozwiązywać przede wszystkim poprzez mediację i/lub negocjacje. Jeśli sposób ten nie będzie skuteczny, wówczas poddają je rozstrzygnięciu Sądu właściwego dla siedziby SRC.
30. Jeśli z jakiegokolwiek powodu którekolwiek ustalenie stron zawarte w umowie okazało się być prawnie bezskuteczne, to nie ma to wpływu na pozostałe postanowienia umowy, a ustalenia prawnie bezskuteczne zastępuje się postanowieniami dozwolonymi o zbliżonym znaczeniu.

31. Każda strona zainteresowana np. klient, klient certyfikowanego klienta, wszyscy inni interesariusze, np. właściciela standardu RecyClass, organy władzy państwowej, organizacji pozarządowych (np. branżowych) oraz konsumentów i innych przedstawicieli społeczeństwa), może złożyć skargę, odwołanie lub reklamację do SRC wyrażającą niezadowolenia, związane ze świadczonymi przez SRC usługami.
32. Skarga, odwołanie lub reklamacja składana przez stronę zainteresowaną powinna być złożona pisemnie na adres email zarzad@src.org.pl wpisując w tytule e-maila: skarga, odwołanie lub reklamacja, lub drogą pocztową na adres siedziby firmy, lub jako opinia zwrotna wyrażona w ankiecie, która bada stopień zadowolenia klienta.
33. Skarga, odwołanie lub reklamacja powinna być podpisana co najmniej imieniem i nazwiskiem oraz opatrzona nazwą organizacji. SRC nie rozpatruje skarg, odwołań i reklamacji anonimowych.
34. Proces składania skarg, odwołań i reklamacji jest nie jest upubliczniony na stronie internetowej SRC.
35. Definicje oraz szczegóły postępowania dotyczące skarg, odwołań i reklamacji zawiera procedura PS05 – Skargi i odwołania.
36. SRC powinien udzielić odpowiedzi na skargi/odwołania w ciągu 30 dni, potwierdzając odbiór oraz oświadczając, że zostanie przeprowadzone dochodzenie.
37. Formalnym potwierdzenie przyjęcia skargi lub odwołania jest wiadomość e mail przesłana do interesariusza na adres email wskazany w Umowie lub na adres email osoby zgłaszającej skargę zawierający Numer skargi/odwołania oraz Datę jej otrzymania.