

# Technical Terms and Conditions for Certification Services / Технические условия для услуг по сертификации

(Technical T&Cs 17021 Accredited Services,  
Revision December 2022 – version 2.2)

## 1. GENERAL

1.1 To achieve and preserve certification, Bureau Veritas Certification's (here below referred as BVC) Clients are required to develop and maintain their management systems in accordance with applicable specifications, allowing unconditional access to BVC to audit or otherwise verify these management systems against the applicable specifications.

1.2 The certification awarded by BVC covers only, as the case may be, those services or products manufactured and/or supplied under the scope of the Client's management systems certified by BVC. For certain certification schemes, amplification of the contents of this document is required. This is provided separately for the scheme concerned. Clients remain solely liable for any defect in their services and products and shall defend, protect and indemnify BVC from any and all defects, claims or liability arising from said services and products.

1.3 The issued certification does not exempt Clients from their legal obligations in respect of the services or products or any other requirement in the scope of their management systems.

1.4 BVC shall be authorized to make copies of Client Information, as required by ISO/IEC 17021-1 or as may be required by the Accreditation Body's retention policy

## 2. SERVICES

### 2.1 DEFINITIONS

2.1.1 Capitalized terms not otherwise defined herein shall have the meaning given to such terms by the "Conformity Assessment" vocabulary as stated in the ISO/IEC 17000 standards complemented by IAF or EA mandatory documents if any.

### 2.2 REQUESTS FOR CERTIFICATION

2.2.1 For the purpose of any accredited Services provided under this Agreement, the accredited entity (which holds the accreditation for the services) will be :

- (a) Bureau Veritas Egypt, for services under EGAC accreditation.
- (b) Bureau Veritas Egypt.
- (c) the local Bureau Veritas legal entity for services under their accreditation.

The accredited entity will be named towards the Client. The accredited entity is entitled to legally enforce the certification relevant activities towards the Client.

2.2.2 The Client shall supply, through an Application Form, detailed information about the size and scope of its operations that will be subject to the Services.

2.2.3 Upon receipt of such information from the Client, BVC shall issue Proposal.

2.2.4 For quality, environmental, and occupational health & safety management systems, BVC will determine the audit duration based on the information submitted by the client and the applicable IAF Mandatory Documents. The justification of the calculation can be made available to the Client.

## 1. ОБЩАЯ ИНФОРМАЦИЯ

1.1 Для прохождения сертификации и ее поддержания, Заказчики Бюро Веритас Сертификейшн (далее – «БВС») обязаны развивать и поддерживать свои системы менеджмента в соответствии с применимыми спецификациями, при этом предоставляя БВС безусловный допуск на проведение аудита или на проведение иного подтверждения соответствия систем менеджмента применимым спецификациям.

1.2 Сертификация, предоставляемая БВС, как бы то ни было, распространяется только на те услуги, которые оказываются, или на ту продукцию, которая производится и/или поставляется, в рамках области систем менеджмента Заказчика, сертифицированного БВС. Для некоторых схем сертификации требуется расширение содержания настоящего документа. Данное расширение предоставляется отдельно для соответствующей схемы. Заказчики несут полную ответственность за любой недостаток своих услуг и своей продукции и обязаны оградить БВС от любых недостатков, претензий или ответственности, явившихся следствием услуг и продукции, указанных ранее.

1.3 Проведение сертификации не освобождает Заказчиков от правовых обязательств в отношении услуг или продукции, или любого другого требования в рамках области их систем менеджмента.

1.4 БВС имеет право делать копии Информации о Заказчике в соответствии с требованиями ISO/IEC 17021-1 или политикой хранения данных Аккредитационного органа.

## 2. УСЛУГИ

### 2.1 ОПРЕДЕЛЕНИЯ

2.1.1 Термины, используемые с заглавной буквы, но не имеющие определения в настоящем документе, имеют такое же значение, как указано в словаре «Оценка соответствия», содержащемся в стандартах ISO/IEC 17000, представленных IAF, или, в обязательных документах EA, при их наличии.

### 2.2 ЗАПРОС НА СЕРТИФИКАЦИЮ

2.2.1 В целях оказания аккредитованных Услуг по настоящему Договору держателем аккредитации (лицом, располагающим аккредитацией на оказание услуг) является:

- (a) Bureau Veritas Egypt, для услуг, оказываемых под аккредитацией EGAC.
- (b) Bureau Veritas Egypt.
- (c) местное юридическое лицо Бюро Веритас для услуг, оказываемых под его аккредитацией.

Заказчику сообщается наименование держателя аккредитации. Держатель аккредитации имеет право осуществлять исполнение соответствующих сертификационных действий в отношении Заказчика.

2.2.2 Заказчик предоставляет Заявку с подробной информацией об объеме и области своей деятельности, в отношении которой будут оказываться Услуги.

2.2.3 После получения данной информации от Заказчика БВС направляет Коммерческое предложение.

2.2.4 Для систем менеджмента качества, систем экологического менеджмента и систем менеджмента профессионального здоровья и безопасности БВС определяет продолжительность аудита на основании информации, предоставленной Заказчиком, и применимых обязательных документов IAF. Обоснование калькуляции может быть предоставлено Заказчику.

2.2.5 Where a Multi-Site Offer is made, this will be based on the information supplied by the Client and includes the multi-site criteria of the accreditation rules according to the latest edition of the relevant Accreditation Body rules for each certification schemes. Where any subsequent audit information supplied by the Client is found not to be accurate, BVC reserves the right to amend and correct its offer and/or the Agreement accordingly to ensure compliance with the aforementioned rules.

2.2.6 BVC is accredited / authorized in accordance with several schemes, e.g. DIN EN ISO 17021, rules of IATF, UNIFE, KBA and VDA. To the extent relevant, these schemes shall also apply to the relationship between the Parties to the effect that the measures and codes of conduct Bureau Veritas Certification is subject to in accordance with such regulation must also apply to the Client.

### 2.3 THE INITIAL CERTIFICATION PROCESS

The details of the Services to be provided must be agreed between the Client and BVC prior to BVC commencing any such Services.

#### 2.3.1 STAGE 1 AUDIT

(a) BVC will undertake a readiness review to determine the preparedness of Stage 2 of the audit (understanding the requirements, collecting information of the scope of the management system, processes and location of the Client, reviewing the allocation of resources for Stage 2, planning for Stage 2, evaluating the internal audit system).

#### 2.3.2 STAGE 2 AUDIT

(a) BVC will provide an audit programme prior to the commencement of the audit.

(b) The BVC audit team will meet with the Client's management to discuss the details of the audit process and consider possible issues relating to the performance of the audit. The BVC audit team will discuss any nonconformities, observations and opportunities for improvement if and when they are identified during the audit.

(c) The BVC audit team will prepare and present to the Client's management a Report of the audit, which will include the audit findings, the non-conformities identified and the scope of certification.

#### 2.3.3 CHANGES TO STAGE 1 AND STAGE 2 AUDITS

(a) If as result of the Stage 1 Audit, BVC determines that the Stage 2 arrangements (i.e. changes in the scope, man-days, auditors, sites) shall be adjusted, the Agreement may be amended.

(b) If, based upon the information gathered during Stage 1 of the audit, BVC decides that the required information were not provided and/or complete, this may result in a major non-conformity at Stage 2 with respect to the effective implementation of the management system.

(c) When the Stage 1 & 2 Audits are planned back to back, BVC has the right to postpone the Stage 2 Audit at the expenses of the Client if the results of the Stage 1 Audit are not satisfactory to proceed with the Stage 2 Audit.

#### 2.3.4 NONCONFORMITY

(a) When major non conformity occur BVC undertakes a "special follow up visit", which is charged at BVC's current rates.

2.2.5 Предложение для нескольких площадок (Мультисайт сертификация) выставляется на основании информации, полученной от Заказчика, и включает дополнительные аккредитационные требования, применимые к Мультисайт сертификации, согласно последнему выпуску соответствующих правил Аккредитационного органа для каждой схемы сертификации. Если последующая информации по аудиту, предоставленная Заказчиком, окажется неточной, БВС сохраняет за собой право изменить и скорректировать свое предложение и/или Договор соответственно в целях обеспечения соблюдения вышеупомянутых правил.

2.2.6 БВС аккредитовано / признано в рамках нескольких схем, например, DIN EN ISO 17021, правилами IATF, UNIFE, KBA и VDA. Насколько это возможно, данные схемы также применяются к отношениям Сторон в части мер и кодексов поведения, под регулирование которых подпадает Бюро Веритас Сертификейшн и Заказчик.

### 2.3 ПЕРВОНАЧАЛЬНЫЙ ПРОЦЕСС СЕРТИФИКАЦИИ

Детальная информация об Услугах, подлежащих оказанию, должна быть согласована между Заказчиком и БВС до начала оказания таких Услуг.

#### 2.3.1 СТАДИЯ 1 АУДИТА

(a) БВС проводит анализ готовности к Стадии 2 аудита (понимание требований, сбор информации об области системы менеджмента, процессах и местоположении Заказчика, анализ распределения ресурсов для Стадии 2, планирование Стадии 2, оценка системы внутреннего аудита).

#### 2.3.2 СТАДИЯ 2 АУДИТА

(a) БВС предоставляет программу (план) аудита до его начала.

(b) Команда аудиторов БВС встречается с руководством Заказчика для обсуждения деталей процесса проведения аудита, а также для рассмотрения возможных проблем, относящихся к проведению аудита. Команда аудиторов БВС обсудит любые несоответствия, результаты наблюдений и возможности для улучшения, если они будут выявлены во время аудита.

(c) Команда аудиторов БВС подготовит и предоставит руководству Заказчика Отчет об аудите, содержащий результаты аудита, выявленные несоответствия и область сертификации.

#### 2.3.3 ИЗМЕНЕНИЯ ПО АУДИТАМ СТАДИИ 1 И СТАДИИ 2

(a) Если по результатам проведения Стадии 1 аудита, БВС установит, что подготовка к Стадии 2 должна быть скорректирована (т.е. необходимо внести изменения в область, объем аудита (человеко-дни), в состав команды аудиторов, площадки), в Договор могут быть внесены изменения.

(b) Если на основании информации, собранной в ходе Стадии 1 аудита, БВС установит, что требуемая информация не была предоставлена или была предоставлена не в полном объеме, данный факт может являться основанием для фиксации во время Стадии 2 существенного несоответствия в отношении эффективности внедрения системы менеджмента.

(c) Если Стадии 1 и 2 аудита запланированы без разрыва во времени, БВС имеет право отложить проведение Стадии 2 аудита с отнесением расходов на счет Заказчика, в случае если результаты Стадии 1 аудита не являются удовлетворительными для перехода к Стадии 2.

#### 2.3.4 НЕСООТВЕТСТВИЕ

(a) В случае фиксации существенного несоответствия, БВС проводит «специальный аудит», который оплачивается по действующим расценкам БВС.

(b) All fees to review Client's proposed actions to close any non conformities (major and minor) are charged on reimbursable basis for professional time and expenses.

### **2.3.5 ISSUANCE OF CERTIFICATE OF APPROVAL AND REPORTS**

(a) BVC will issue the final Report if and when all corrective actions agreed between the Client and the BVC audit team have been completed.

(b) BVC will not take a positive certification decision until the necessary requirements are fully met

(c) BVC will issue a Certificate of Approval to the Client once a positive certification decision have been made.

(d) The Certificate of Approval will detail the specification(s) to which the Client has been found compliant at the time of audit and the scope of the management system, the geographical location and the validity period of certification.

## **2.4 CERTIFICATION MAINTENANCE**

### **2.4.1 SURVEILLANCE**

(a) BVC operates a surveillance audit programme to record whether the Client's certification is found to be maintained. The programme is ongoing and is agreed with the Client in the Agreement.

(b) Once BVC has agreed the dates, the Client should make all necessary arrangement to maintain the agreed dates. Surveillance audits shall be conducted once a calendar year and the date of the first surveillance audit following initial certification shall not be more than twelve (12) months from the certification decision date.

### **2.4.2 RE-CERTIFICATION**

Every three (3) years BVC will automatically review the Client's certification and, subject to the satisfactory results from the surveillance audits and/or the re-certification audit (including all corrective actions which have been agreed between the Client and the BVC audit team and completed), BVC will re-issue the Client's certification and the Certificate of Approval. It should be noted that this needs to be completed before expiry of the current Certificate of Approval to preserve the continuity of the certification. Once completed, certification will be reconfirmed

## **2.5 CERTIFICATION CHANGES**

The Client is required to inform BVC promptly of any significant changes to its product(s) or services that may impact the certified management system(s) or any other circumstances, which may affect the validity of its certification. Change of site, additional sites (even temporary sites), change of process, change of ownership, change of scope, change of number of employees, change of management etc. are considered as changes which may affect the validity of the certification. BVC will then take the appropriate action, such as conducting a special audit, an unannounced visit and/or changing the certification at the then current rates. Unannounced visits can be conducted as well to investigate complaints received about the Client.

## **2.6 CERTIFICATION AND ACCREDITATION MARK**

(b) Стоимость анализа действий, предложенных Заказчиком для закрытия любых несоответствий (существенных и несущественных), определяется на основании затраченного времени и понесенных расходов.

### **2.3.5 ВЫПУСК СЕРТИФИКАТА СООТВЕТСТВИЯ И ОТЧЕТОВ**

(a) БВС выпускает финальный Отчет если и после того, как будут завершены все корректирующие действия, согласованные между Заказчиком и командой аудиторов БВС.

(b) БВС не примет положительное сертификационное решение, пока все необходимые требования не будут полностью выполнены.

(c) БВС выпускает Заказчику Сертификат соответствия после принятия положительного сертификационного решения.

(d) Сертификат соответствия определяет спецификации (стандарты), в отношении которых в ходе аудита было установлено соответствие Заказчика, область системы менеджмента, географическое местоположение и срок действия сертификации.

## **2.4 ПОДДЕРЖАНИЕ СЕРТИФИКАЦИИ**

### **2.4.1 НАДЗОР**

(a) БВС осуществляет программу надзорных аудитов с целью проверки поддержания сертификации Заказчика. Программа непрерывна и должна быть согласована с Заказчиком в Договоре.

(b) Как только БВС согласовало даты, Заказчик должен осуществить все необходимые приготовления для проведения аудитов в согласованные даты. Надзорные аудиты проводятся один раз в календарный год, при этом дата первого надзорного аудита после начальной сертификации не должна превышать двенадцать (12) месяцев с даты принятия сертификационного решения.

### **2.4.2 РЕСЕРТИФИКАЦИЯ**

Каждые три (3) года БВС автоматически пересматривает сертификацию Заказчика и, при условии наличия удовлетворительных результатов надзорных аудитов и/или ресертификационного аудита (включая все корректирующие действия, которые были согласованы между Заказчиком и командой аудиторов БВС и выполнены), БВС продлевает сертификацию Заказчика и выпускает Сертификат соответствия. Стоит отметить, что для сохранения непрерывности сертификации указанные действия должны быть проведены до истечения срока действия текущего Сертификата соответствия. После завершения данного процесса, сертификация будет подтверждена.

## **2.5 ИЗМЕНЕНИЯ СЕРТИФИКАЦИИ**

Заказчик должен незамедлительно сообщить БВС о любых существенных изменениях в своей продукции или услугах, которые могут повлиять на сертифицированную(ые) систему(ы) менеджмента, или о любых других обстоятельствах, которые могут затронуть действительность сертификации. Изменение площадки, появление дополнительных площадок (включая временные площадки), изменение процесса, смена собственника, изменение области, изменение численности сотрудников, изменения в руководстве и т.д. рассматриваются как изменения, которые могут затронуть действительность сертификации. В этом случае БВС предпримет соответствующие меры, такие как проведение специального аудита, необъявленного аудита и/или внесение изменения в сертификацию, по действующим расценкам. Необъявленные аудиты могут проводиться также в целях расследования жалоб, полученных в отношении Заказчика.

## **2.6 СЕРТИФИКАЦИОННАЯ МАРКА И ЗНАК АККРЕДИТАЦИИ**

2.6.1 The Client shall use the certification mark in accordance with the instructions for use that BVC provides including the requirements related to intellectual property. Use of the mark of the Accreditation Body is prohibited.

2.6.2 The use of the certification mark is regulated by BVC through a policy document explaining how to display and use the certification mark and associated logos, which is available upon request. BVC will audit the use of the certification mark and/or associated logo by the Client at subsequent surveillance visits.

2.6.3 There shall be no ambiguity, in the mark or accompanying text, as to what has been certified. Certification mark shall not be used on a product or product packaging seen by the final consumer or in any other way that may be interpreted as denoting product conformity.

## **2.7 ACCREDITATION BODY ACCESS**

2.7.1 The Client shall allow the BVC's Accreditation Body or their representatives' access to any part of the audit or surveillance process for the purposes of witnessing the BVC audit team during its performance of the audit of the management system to determine conformity with the requirements of the applicable standards. The Client shall not have the right to refuse such a request either by the Accreditation Body, its representatives or BVC. Refusal to accept a witness assessment by the Accreditation Body must be justified and accepted by Bureau Veritas and the Accreditation Body and could result in withdrawal of accredited certification where reasons are not accepted. The Client authorises BVC to disclose relevant data to the Accreditation Body.

## **2.8 SUSPENSION, WITHDRAWAL CANCELLATION OR RESTORATION OF THE CERTIFICATE OF APPROVAL**

2.8.1 BVC reserves the right to suspend, withdraw, reduce, extend or cancel the Certificate of Approval at any time and shall give the Client a three (3) months' written notice or shorter notice as the situation may require depending upon the information available to BVC. If such aforementioned actions are deemed necessary by BVC, the Client will be fully briefed and will be given every possible opportunity to take corrective action before a final decision is taken on what action BVC should take after the expiration of such notification period.

2.8.2 Unannounced visits may also be conducted as a follow up on clients which certification has been suspended.

2.8.3 Suspension is lifted and certification is restored upon satisfactory clearance of non-conformities and verification by BVC of the compliance of Client's management system.

2.8.4 BVC reserves the right to publish the fact that such action has been taken.

## **3. CERTIFICATE OF APPROVAL AND REPORTS**

3.1 The Client must not reproduce the Certificate of Approval or the Reports or make copies thereof without the prior written consent of BVC. Neither the Client nor any third party is entitled to rely on any reproduction or copy of a Certificate of Approval or the Reports for which the prior written consent of BVC has not been obtained.

2.6.1 Заказчик должен использовать сертификационную марку в соответствии с инструкциями БВС по ее использованию, с учетом требований, относящихся к интеллектуальной собственности. Использование знака Аккредитационного органа запрещено.

2.6.2 Использование сертификационной марки регулируется БВС посредством политики, поясняющей как изображать и использовать сертификационную марку и связанные логотипы, предоставляемые по запросу. БВС проверяет использование Заказчиком сертификационной марки и/или связанного логотипа во время проведения последующих надзорных аудитов.

2.6.3 В марке или в сопутствующем тексте не должно быть никакой двусмысленности относительно того, что было сертифицировано. Сертификационная марка не должна использоваться на продукции или упаковке продукции, которые увидит конечный потребитель, или иным способом, который может быть истолкован как обозначение соответствия продукции.

## **2.7 ДОСТУП АККРЕДИТАЦИОННОГО ОРГАНА**

2.7.1 Заказчик должен обеспечить Аккредитационному органу БВС или его представителям доступ к любой части аудита или надзорного аудита в целях проверки команды аудиторов БВС во время проведения аудита системы менеджмента для определения соответствия требованиям применимых стандартов. Заказчик не имеет права отказать от такого запроса со стороны Аккредитационного органа, его представителей или БВС. Отказ принять проверку, проводимую Аккредитационным органом, должен быть подтвержден и принят БВС и Аккредитационным органом и может привести к отзыву аккредитованной сертификации, в случае неприятия обоснований отказа. Заказчик уполномочивает БВС на раскрытие соответствующих данных Аккредитационному органу.

## **2.8 ПРИОСТАНОВЛЕНИЕ ДЕЙСТВИЯ, ОТЗЫВ, ОТМЕНА ИЛИ ВОССТАНОВЛЕНИЕ СЕРТИФИКАТА СООТВЕТСТВИЯ**

2.8.1 БВС сохраняет за собой право в любое время приостановить действие, отозвать, сократить, расширить или отменить Сертификат соответствия, направив при этом Заказчику письменное уведомление за три (3) месяца или за меньший срок, если требует ситуация, в зависимости от информации, имеющейся в распоряжении БВС. Если БВС сочтет указанные ранее действия необходимыми, Заказчик будет проинформирован в полном объеме, а также БВС предпримет разумные усилия, чтобы предоставить Заказчику возможность осуществить корректирующие действия, прежде чем будет принято окончательное решение о действиях, которые БВС должно предпринять по истечении периода уведомления.

2.8.2 Необъявленные аудиты могут быть также проведены в качестве меры контроля заказчиков, чья сертификация была приостановлена.

2.8.3 Приостановление действия отменяется, а сертификация восстанавливается после надлежащего закрытия несоответствий и подтверждения со стороны БВС соответствия системы менеджмента Заказчика.

2.8.4 БВС сохраняет за собой право опубликовать информацию о том, что такие меры были приняты.

## **3. СЕРТИФИКАТ СООТВЕТСТВИЯ И ОТЧЕТЫ**

3.1 Заказчик не должен воспроизводить Сертификат соответствия или Отчеты или делать их копии без предварительного письменного согласия БВС. Ни Заказчик, ни любая третья сторона не имеют права полагаться на какое-либо воспроизведение или копию Сертификата Соответствия или Отчетов, в отношении которых не было получено предварительное письменное согласие БВС.

3.2 The Certificate of Approval or the Reports are issued by BVC and are intended for the exclusive use of the Client and shall not be published, used for advertising purposes, distributed, copied or replicated for distribution to any other person or entity or otherwise publicly disclosed without the prior written consent of BVC. Notwithstanding the foregoing, the Client is permitted to use the Certificate of Approval as proof of certification of the management system towards third parties.

3.3 The Certificate of Approval or the Reports are given only in relation to the written instructions, documents, information and samples provided to BVC by the Client prior to the performance of the Services. BVC cannot be held liable for any error, omission or inaccuracy in the Certificate of Approval or the Reports to the extent that the Client has given BVC erroneous or incomplete information.

3.4 The Certificate of Approval or the Reports will reflect the findings of BVC at the time of performance of the Services only and in respect of the Client Information made available to BVC prior to or during the performance of the Services. BVC shall have no obligation to update the Certificate of Approval or the Reports after issuance, except as otherwise stated in the Agreement or agreed in writing between the Parties.

3.5 The Client (not BVC or its Affiliates or their respective representatives) is solely and exclusively responsible for exercising its own, independent judgement with regard to the Certificate of Approval or the Reports, information provided by BVC and for any decision or action undertaken by the Client or any third party on the basis of the Certificate of Approval or the Reports provided by BVC. Neither BVC nor any of its Affiliates or their respective officers, external auditors and technical experts, employees, representatives or assigns warrant the quality, outcome, effectiveness or appropriateness of any decision or action taken by the Client on the basis of the Certificate of Approval or the Reports provided under the Agreement.

3.6 BVC is under no obligation to refer to or report on any facts or circumstances which are outside the scope of the Services and accepts no liability for not referring to or reporting on such facts or circumstances.

#### **4. APPEALS, DISPUTES AND COMPLAINTS**

4.1 Should the Client wish to appeal against or dispute any decision of BVC, it should do so in accordance with the BVC appeals procedure, available on BVC website or upon request.

4.2 Should a complaint arise about BVC, such complaint shall in the first instance be made to the local BVC office. If the Client does not wish to complain directly to the local BVC office, the complaint shall be sent in writing to the corresponding Accredited Entity or the related Accreditation Body or Scheme Owner.

3.2 Сертификат соответствия или Отчеты выпускаются БВС, предназначены для исключительного использования Заказчиком и не должны публиковаться, использоваться в рекламных целях, распространяться, копироваться или тиражироваться для распространения другому физическому или юридическому лицу либо иным образом публично раскрываться без предварительного письменного согласия БВС. Несмотря на вышесказанное Заказчику разрешено использовать Сертификат соответствия в качестве доказательства третьим лицам факта проведения сертификации системы менеджмента.

3.3 Сертификат соответствия или Отчеты выпускаются только в отношении письменных инструкций, документов, информации и образцов, предоставленных Заказчиком БВС до оказания Услуг. БВС не несет ответственность за любую ошибку, упущение или погрешность в Сертификате соответствия или Отчетах в пределах, в которых Заказчик предоставил БВС неверную или неполную информацию.

3.4 Сертификат соответствия или Отчеты отражают выводы, сделанные БВС только в момент оказания Услуг в отношении информации, предоставленной Заказчиком БВС до или во время оказания Услуг. БВС не обязано обновлять Сертификат соответствия или Отчеты после их выпуска, если иное не указано в Договоре или не согласовано Сторонами в письменном виде.

3.5 Заказчик (но не БВС, его Аффилированные лица или их представители) несет ответственность за свое собственное, независимое суждение касательно Сертификата соответствия или Отчетов, информации, предоставленной БВС, а также за любое решение или действие, предпринятое им или любой третьей стороной на основании Сертификата соответствия или Отчетов, предоставленных БВС. Ни БВС, ни его Аффилированные лица или их должностные лица, внешние аудиторы и технические эксперты, сотрудники, представители или цессионарии не гарантируют качество, результат, результативность или уместность любого решения или действия, принятых Заказчиком на основании Сертификата соответствия или Отчетов, предоставленных по Договору.

3.6 БВС не обязано упоминать или докладывать о фактах или обстоятельствах, которые выходят за рамки Услуг, и не принимает ответственности за то, что не упомянуло и не доложило о таких фактах или обстоятельствах.

#### **4. АПЕЛЛЯЦИИ, СПОРЫ И ЖАЛОБЫ**

4.1 Обжалование или оспаривание любого решения БВС Заказчиком производится в соответствии с процедурой обжалования БВС, доступной на вебсайте БВС или предоставляемой по запросу.

4.2 Жалоба в отношении БВС в первой инстанции подается в местный офис БВС. Если Заказчик не желает подавать жалобу напрямую в местный офис БВС, жалоба направляется в письменном виде либо соответствующему Держателю аккредитации, либо в соответствующий Аккредитационный орган, либо Владелец Схемы.