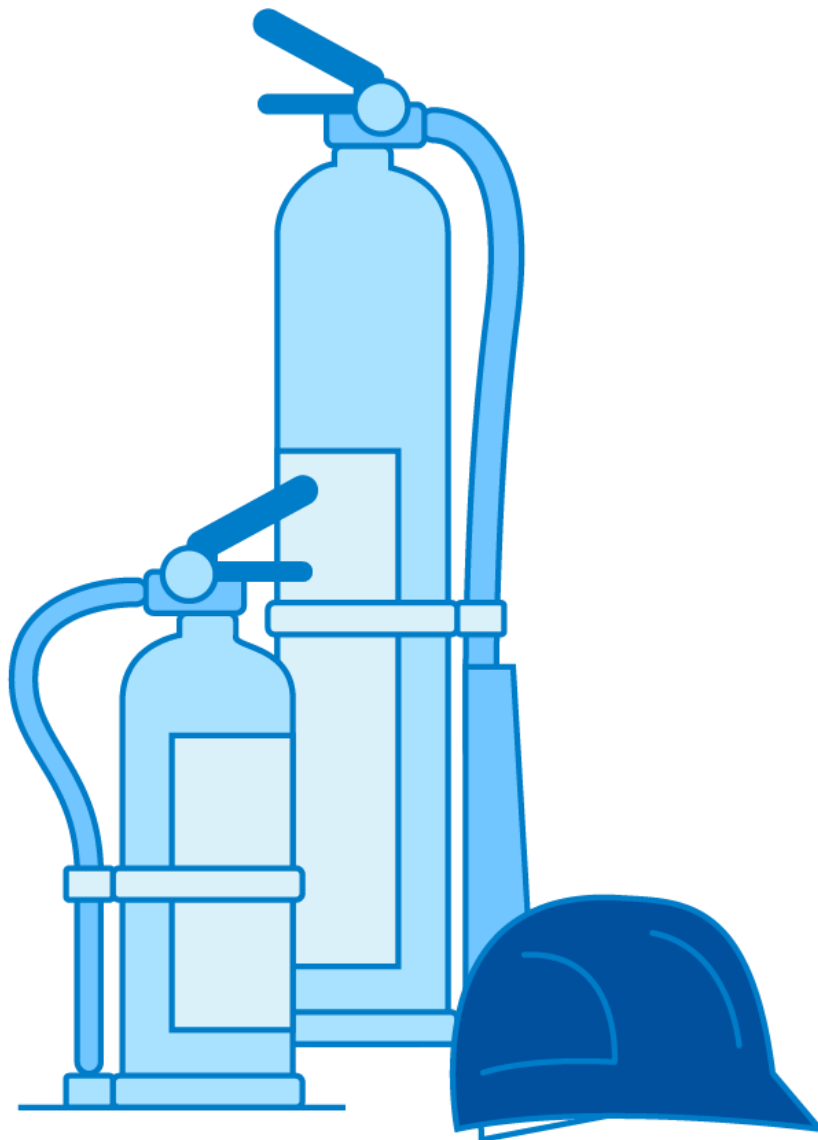




PROGRAM CERTYFIKACJI PODMIOTÓW I USŁUG



Partner w biznesie, któremu możesz zaufać

PZU LAB Spółka Akcyjna
Rondo Ignacego Daszyńskiego 4
00-843 Warszawa

	PZU LAB Spółka Akcyjna	Nr dokumentu: PU-01
	Program certyfikacji podmiotów i usług PZU LAB InSafe	Rewizja: 01
		Data: 09.12.2024 r.

Spis treści

1.	DEFINICJE	3
2.	WSTĘP	3
3.	CEL	3
4.	ZAKRES	4
5.	PODSTAWY WYMAGAŃ	4
6.	PROCES CERTYFIKACJI	4
6.1	Złożenie wniosku o certyfikację	4
6.2	Podstawa certyfikacji podmiotów i usług	4
6.3	Nadzór nad certyfikacją	5
6.4	Odnowienie certyfikacji	5
6.5	Warunki wydania oraz odnowienia certyfikatu	6
6.6	Warunki zawieszenia certyfikatu	6
6.7	Warunki przywrócenia zawieszonych certyfikatu	6
6.8	Warunki cofnięcia certyfikatu	6
6.9	Wejście w życie programu certyfikacji	6
6.10	Odniesienia źródłowe	7
7.	WYMAGANIA DLA PODMIOTÓW I USŁUG	7
7.1	Wymagania ogólne	7
7.2	Wymagania szczegółowe	7
7.2.1	Świadczenie usług	7
7.2.2	Gospodarka szkoleniowa i narzędzia pracy	8
7.2.3	Zasady etyczne i odpowiedzialność	8
7.2.4	Terminowość płatności	8
7.2.5	Transparentność finansowa	8
7.2.6	Unikanie działań nieetycznych	8
7.2.7	Mediacje w przypadku sporów	9
8.	POSTANOWIENIA KOŃCOWE	9

	PZU LAB Spółka Akcyjna	Nr dokumentu: PU-01
	Program certyfikacji podmiotów i usług PZU LAB InSafe	Rewizja: 01
		Data: 09.12.2024 r.

1. DEFINICJE

Klient / Podmiot świadczący usługi / Usługodawca – organizacja lub osoba odpowiedzialna wobec PZU LAB SA za zapewnienie, że wymagania certyfikacyjne wyspecyfikowane w niniejszym programie są spełnione

Inwestor – podmiot, na rzecz którego realizowana jest inwestycja. Odpowiada ona za zorganizowanie procesu budowy zgodnie z wymaganiami stosownych przepisów.

Certyfikacja – proces oceny zgodności świadczonych usług

Program Certyfikacji – system certyfikacji odnoszący się do określonych wyrobów, do których mają zastosowanie te same wyspecyfikowane wymagania, określone zasady i procedury (ISO 17000:2004).

Projektowanie – dobór komponentów systemu i ich rozmieszczenia, w taki sposób, że ostateczny kształt systemu spełnia wymagania planowania

Montaż (instalacja) – realizowanie projektu, w szczególności zestawianie, montowanie i łączenie odpowiednich komponentów systemu

Uruchamianie – uaktywnienie i testowanie zgodności systemu z projektem

Sprawdzanie – proces potwierdzania, że uruchomiony system spełnia wymagania dotyczące planowania, projektowania, instalowania i uruchamiania

Przekazywanie – proces przeniesienia odpowiedzialności za system na Inwestora

Konserwacja – połączenie zapobiegawczych i korygujących w okresie eksploatacji systemu, zamierzonych w celu jego utrzymania lub przywrócenia do stanu umożliwiającego pełnienie wymaganych funkcji

Personel – pracujące osoby, za które odpowiedzialny jest usługodawca

2. WSTĘP

Certyfikacja PZU LAB InSafe potwierdza, że usługi realizowane przez Klienta spełniają rygorystyczne standardy projektowania, instalacji oraz konserwacji systemów bezpieczeństwa, oraz że Klient sprawuje nadzór nad wszystkimi osobami i podwykonawcami zaangażowanymi w poszczególne obszary realizacji inwestycji co zapewnia, że certyfikowane podmioty utrzymują najwyższe standardy jakości świadczonych usług.

Program Certyfikacji zawiera standardy PZU LAB SA dla podmiotu oraz realizowanych przez ten podmiot usług. Standard przygotowany został dla celów certyfikacji PZU LAB SA i powinien być wykorzystywany przez podmioty realizujące ww. usługi w celu przygotowania się do procesu certyfikacji.

Podmiot przystępujący do certyfikacji PZU LAB InSafe powinien spełniać wymogi zapisane w Programie Certyfikacji, a nadzór i kontrola jakości, na wszystkich realizowanych etapach inwestycji powinny zapewniać jednolite i niezawodne ich funkcjonowanie w zakresie realizowanych usług.

Niniejszy Program Certyfikacji zawiera ogólne wymagania dla wyrobów w zakresie projektowania, instalowania i konserwacji systemów bezpieczeństwa. PZU LAB SA zastrzega sobie prawo do wyznaczenia wymagań szczegółowych w trakcie procesu. Wymagania te będą określane w odniesieniu do konkretnych obszarów oraz każdorazowo będą uzgadniane z Klientem.

3. CEL

Program Certyfikacji ma na celu określenie wymagań, jakie muszą być spełnione przez podmioty biorące udział w realizacji inwestycji na wszystkich kluczowych etapach inwestycji, w celu uzyskania certyfikacji PZU LAB InSafe.

	PZU LAB Spółka Akcyjna	Nr dokumentu: PU-01
	Program certyfikacji podmiotów i usług PZU LAB InSafe	Rewizja: 01
		Data: 09.12.2024 r.

4. ZAKRES

Program Certyfikacji obejmuje wymagania dla poszczególnych etapów realizacji inwestycji od projektowania przez instalację po konserwację systemów bezpieczeństwa a w szczególności:

- ❖ wymagania formalno-prawne;
- ❖ wymagania finansowe;
- ❖ wymagania dla personelu;
- ❖ wymagania dla podwykonawców.

5. PODSTAWY WYMAGAŃ

Wymogi zapisane w Programie Certyfikacji wynikają z wieloletnich doświadczeń szkodowych firm ubezpieczeniowych, badań i wytycznych szeregu podmiotów i instytucji. Uwzględnione zostały również wskazówki uzyskane od producentów, użytkowników oraz organów państwowych.

Warunki niniejszego Programu Certyfikacji stanowią odzwierciedlenie wieloletnich praktyk i badań stosowanych przy ocenie skuteczności działania i zachowania deklarowanych właściwości przez wyrób.

6. PROCES CERTYFIKACJI

Etapy realizowane w ramach procesu certyfikacji:

- ❖ przesłanie przez Klienta wypełnionego i kompletnego wniosku o certyfikację,
- ❖ analiza wniosku o certyfikację przez PZU LAB SA;
- ❖ opłata wstępna za rejestrację wniosku o certyfikację;
- ❖ podpisanie umowy o certyfikację;
- ❖ ocena dokumentacji przesłanej przez Klienta;
- ❖ inspekcja podmiotu oraz realizowanych inwestycji;
- ❖ opracowanie raportu z procesu certyfikacji wraz z przygotowaniem dokumentów procesu przez Zespół Audytowy;
- ❖ podjęcie decyzji o wydaniu / odmowie wydania certyfikatu.

6.1 Złożenie wniosku o certyfikację

W celu wystąpienia o certyfikację Klient powinien złożyć wniosek o certyfikację. Wzór dokumentu dostępny jest do pobrania na stronie internetowej: <https://www.pzu.pl/grupa-pzu/spolki/pzu-lab/certyfikacja-podmiotow-i-uslug>.

Kompletny, wypełniony wniosek należy przesłać pocztą elektroniczną na adres: certyfikacjapzulab@pzu.pl.

Jako załączniki do wniosku Klient zobowiązany jest dostarczyć:

- ❖ kopię aktualnego wpisu do Krajowego Rejestru Sądowego lub kopię wpisu do Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej – nie starszą niż 3 miesiące;
- ❖ dokumenty opisujące profil realizowanych usług;
- ❖ posiadane certyfikaty jakości, kompetencji głównych specjalistów;
- ❖ oświadczenie o realizacji prac projektowych, montażowych oraz serwisowych gwarancyjnych i pogwarancyjnych; przez wnioskodawcę lub autoryzowaną sieć partnerską;
- ❖ liczbę i lokalizację oddziałów podmiotu (jeśli jest ich więcej niż centrala);
- ❖ listę oddziałów poddawanych procesowi certyfikacji wraz z opisem ich struktury i zależności między nimi.

6.2 Podstawa certyfikacji podmiotów i usług

6.2.1 Certyfikacja PZU LAB InSafe jest przyznawana wyłącznie w przypadku pozytywnej oceny procesów realizowanych w ramach świadczonych przez Klienta usług na podstawie:

6.2.1.1 Oceny jakości i zgodności świadczonych przez Klienta usług w zakresie projektowania, instalacji i konserwacji. Przedmiotowej oceny dokonuje zespół inżynierów PZU LAB SA. Klient powinien wykazać

	PZU LAB Spółka Akcyjna	Nr dokumentu: PU-01
	Program certyfikacji podmiotów i usług PZU LAB InSafe	Rewizja: 01
		Data: 09.12.2024 r.

skuteczność systemu w najbardziej niekorzystnych pod względem realizacji usług warunkach pracy na jakie ww. system może być narażony w trakcie regularnego cyklu trwania projektu w zależności od jego zaawansowania.

6.2.1.2 Przeprowadzenia audytu podmiotu oraz realizowanych inwestycji obejmującego następujące obszary:

- ❖ procedury bezpieczeństwa wykonywanych prac;
- ❖ utrzymanie standardów jakości wykonywanych prac;
- ❖ oddziaływanie wykonywanych prac na środowisko naturalne i otoczenie;
- ❖ odporność łańcucha dostaw komponentów na zakłócenia;
- ❖ spełnienie wymogów bezpieczeństwa i higieny pracy;
- ❖ funkcjonowanie procesu finansowania inwestycji;
- ❖ funkcjonowanie programu reklamacji;
- ❖ autoryzacja i monitorowanie realizowanych usług;
- ❖ posiadanie ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej oraz odpowiedzialności za wykonane prace.

6.3 Nadzór nad certyfikacją

6.3.1 Nadzór nad certyfikacją zapewnia, że certyfikowany podmiot lub usługa spełnia określone wymagania w okresie ważności certyfikatu. Szczegółowe zasady nadzoru określone są w umowie o certyfikację.

6.3.2 W ramach procesu nadzoru nad certyfikacją PZU LAB SA podejmuje następujące działania:

- ❖ inspekcja certyfikowanego podmiotu lub usługi w zakresie losowo wybranej inwestycji, która jest realizowana i została rozpoczęta w okresie ważności certyfikatu. W zakresie inspekcji wykonywane będą czynności takie jak podczas audytu wykonanego w trakcie trwania procesu certyfikacji (pkt. 6.2.1.2)
- ❖ analiza skarg i reklamacji zgłaszanych do PZU LAB SA,
- ❖ analiza zdarzeń szkodowych i roli wykonanych usług w ich wystąpieniu,
- ❖ weryfikacja sposobu posługiwania się certyfikacją i znakiem PZU LAB InSafe w materiałach marketingowych.

6.3.3 Na podstawie uzyskanych wyników, w procesie nadzoru nad certyfikacją, PZU LAB SA podejmuje decyzję o:

- ❖ utrzymaniu certyfikatu;
- ❖ zawieszeniu certyfikatu;
- ❖ cofnięciu certyfikatu.

6.3.4 Szczegółowy zakres planowanych działań w procesie nadzoru nad certyfikacją, wysyłany będzie pisemnie lub elektronicznie przez Audytora Wiodącego PZU LAB nie później niż 7 dni przed zaplanowanym terminem wizyty.

6.3.5 W przypadku, kiedy PZU LAB SA w procesie nadzoru nad certyfikacją stwierdzi, że podmiot lub usługa utraciły standardy określone w Programie Certyfikacji, Klient zostaje zobowiązany do podjęcia odpowiednich działań korygujących, a nadzorowana certyfikacja zostaje zawieszona lub cofnięta do momentu wykonania działań korygujących i weryfikacji ich wdrożenia bez zastrzeżeń PZU LAB SA.

6.3.6 W procesie nadzoru nad certyfikacją, PZU LAB SA dokonuje kontroli wykorzystywania certyfikacji i znaku PZU LAB InSafe poprzez:

6.4 Odnowienie certyfikacji

6.4.1 Certyfikat wydaje się na okres 2 lat

6.4.2 Odnowienie certyfikacji może nastąpić na wniosek Klienta. Przedmiotowy wniosek musi zostać złożony przed upływem okresu ważności obowiązującego certyfikatu. PZU LAB SA wymaga aby został złożony co najmniej 6 miesięcy przed upływem okresu ważności obowiązującego certyfikatu.

6.4.3 W procesie odnowienia certyfikatu PZU LAB SA wykonuje czynności analogiczne jak w przypadku procesu wydania certyfikatu.

6.4.4 W przypadku odmowy odnowienia certyfikatu PZU LAB SA zawiadamia o tym Wnioskodawcę pisemnie lub za pomocą poczty elektronicznej wraz z uzasadnieniem.

	PZU LAB Spółka Akcyjna	Nr dokumentu: PU-01
	Program certyfikacji podmiotów i usług PZU LAB InSafe	Rewizja: 01
		Data: 09.12.2024 r.

6.5 Warunki wydania oraz odnowienia certyfikatu

- 6.5.1** Warunkiem koniecznym do pozytywnego zakończenia postępowania certyfikacji w procesie Certyfikacji oraz procesie Odnowienia Certyfikacji jest łączne spełnienie poniższych warunków:
- ❖ brak wskazań w raporcie z audytu certyfikacyjnego działań korygujących o statusie „krytyczne”;
 - ❖ uzyskanie pozytywnej rekomendacji zespołu inżynierów PZU LAB SA;
 - ❖ potwierdzenie uiszczenia opłaty za wydanie certyfikatu.
- 6.5.2** Wykaz wydanych, zawieszonych oraz wycofanych certyfikatów jest aktualizowany i publikowany nie rzadziej niż raz na 30 dni na stronie internetowej PZU LAB SA pod adresem: <https://www.pzu.pl/grupa-pzu/spolki/pzu-lab/certyfikacja-personelu-i-uslug>

6.6 Warunki zawieszenia certyfikatu

- 6.6.1** Certyfikacja PZU LAB InSafe może zostać zawieszona w przypadku, gdy:
- ❖ PZU LAB SA stwierdzi w procesie nadzoru nad certyfikacją stwierdzi, że podmiot lub usługa utraciły cechy określone w programie certyfikacji;
 - ❖ klient korzysta w nieuprawniony sposób ze znaku certyfikacji;
 - ❖ klient uniemożliwił przeprowadzenie działań wymaganych w procesie nadzoru na certyfikację;
 - ❖ klient wystąpił na piśmie z wnioskiem o zawieszenie certyfikacji;
 - ❖ do PZU LAB wpłynęło zgłoszenie rażących uwag dotyczących certyfikowanego wyrobu przez organy uprawnione do kontroli, np. Nadzór Budowlany, Państwowa Straż Pożarna, Państwowa Inspekcja Pracy.
- 6.6.2** Decyzję o zawieszeniu certyfikacji podejmuje Zarząd PZU LAB. Okres zawieszenia nie jest dłuższy niż 6 miesięcy.
- 6.6.3** W przypadku gdy przyczyna zawieszenia certyfikacji w tym okresie nie zostanie usunięta, certyfikacja zostaje cofnięta.
- 6.6.4** W uzasadnionych przypadkach, na wniosek klienta, termin usunięcia przyczyny zawieszenia i czas zawieszenia certyfikacji, warunkowo może zostać wydłużony.
- 6.6.5** PZU LAB SA zawiadamia klienta o zawieszeniu certyfikacji wraz z podaniem uzasadnienia zawieszenia i warunkami jej przywrócenia. W tym czasie klient nie może korzystać z certyfikacji oraz znaku PZU LAB InSafe.
- 6.6.6** W przypadku, gdy przyczyny zawieszenia certyfikatu (nie wynikające ze złożonego przez Klienta wniosku) nie zostaną usunięte w okresie zawieszenia zostaje on cofnięty.

6.7 Warunki przywrócenia zawieszonych certyfikatu

- 6.7.1** Certyfikacja zostaje przywrócona, gdy jednocześnie zostaną spełnione poniższe warunki:
- ❖ Klient zawiadomił PZU LAB SA o usunięciu przyczyn zawieszenia, przedstawiając dowody na wykonane działania;
 - ❖ PZU LAB SA przekaże Klientowi decyzję Zarządu PZU LAB SA o przywróceniu ważności certyfikatu.

6.8 Warunki cofnięcia certyfikatu

- 6.8.1** Certyfikacja może zostać cofnięta na wniosek Klienta, a także w przypadku, gdy
- ❖ Klient nie spełnił w wyznaczonym czasie warunków, postawionych przez PZU LAB SA przy zawieszeniu certyfikacji;
 - ❖ certyfikat utracił ważność wskazaną na dokumencie;
 - ❖ Klient posiadający certyfikat zaprzestał prowadzenia działalności.
- 6.8.2** W przypadku cofnięcia certyfikatu, PZU LAB SA powiadamia Klienta o powodach cofnięcia. Od dnia cofnięcia certyfikatu Klient nie może posługiwać się dokumentem ani znakiem PZU LAB InSafe.
- 6.8.3** W przypadku ponownego ubiegania się o wydanie certyfikatu PZU LAB InSafe, proces przeprowadzany jest od początku.

6.9 Wejście w życie programu certyfikacji

- 6.9.1** Niniejszy program certyfikacji wchodzi w życie z datą zawartą w nagłówku dokumentu i od tego czasu obowiązują wszelkie wymagania w nim zawarte.

	PZU LAB Spółka Akcyjna	Nr dokumentu: PU-01
	Program certyfikacji podmiotów i usług PZU LAB InSafe	Rewizja: 01
		Data: 09.12.2024 r.

6.10 Odniesienia źródłowe

- 6.10.1** Następujące dokumenty powoływane są w tekście w taki sposób, że część lub całość ich zawartości stanowi wymagania niniejszego standardu. W przypadku odniesień z datą wydania obowiązuje wyłącznie edycja wymieniona w tym opracowaniu:
- ❖ PN-EN ISO/IEC 10765:2013-03 Ocena zgodności – Wymagania dla jednostek certyfikujących wyroby, procesy i usługi;
 - ❖ PN-EN 16763:2017-04 Usługi w zakresie systemów ochrony przeciwpożarowej oraz systemów zabezpieczeń technicznych;
 - ❖ Ustawa z dnia 24 sierpnia 1991 r. o ochronie przeciwpożarowej (Dz. U. 1991 nr 81 poz. 351);
 - ❖ Rozporządzenie Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji z dnia 7 czerwca 2010 roku w sprawie ochrony przeciwpożarowej budynków, innych obiektów budowlanych i terenów (Dz. U. z 2023 r. poz. 822);
 - ❖ Rozporządzenie Ministra Infrastruktury z dnia 12 kwietnia 2002 roku w sprawie warunków technicznych, jakim odpowiadać powinny budynki i ich usytuowanie (Dz. U. z 2022 r., poz. 1225);

7. WYMAGANIA DLA PODMIOTÓW I USŁUG

7.1 Wymagania ogólne

- 7.1.1** Podmiot lub usługa poddawana certyfikacji PZU LAB InSafe musi spełniać wszystkie wymagania określone w niniejszym programie badań.
- 7.1.2** Przedmiotem certyfikacji może być podmiot wykonujący określone usługi (zbiorczo zadeklarowane we wniosku) lub pojedyncza usługa wykonywana przez dany podmiot.

7.2 Wymagania szczegółowe

7.2.1 Świadczenie usług

- 7.2.1.1** Podmiot wykonujący dane usługi powinien przedstawić procesy określające i dokumentujące zakończenie wykonanych prac związanych z usługą
- 7.2.1.2** Dokumentacja powinna posiadać następujące cechy:
- ❖ być w uporządkowanej i właściwie opisującej wykonane prace formie;
 - ❖ być odpowiednia do zamierzonego zastosowania instalowanego systemu;
 - ❖ być kompletna i zawierać wszelkie informacje dla ułatwienia innych etapów wykonywanych prac (niezależnie od tego czy powyższe wykonuje ten sam podmiot czy inny);
 - ❖ być zgodna z właściwymi wytycznymi wykonania i stosowania;
 - ❖ być zgodna z wymaganiami wewnętrznymi podmiotu oraz inwestora.
- 7.2.1.3** Podmiot wykonujący dane usługi powinien przedstawić dokumentację zawierającą poniższe informacje:
- ❖ sposób identyfikacji i dokumentowania wszystkich zmian projektu;
 - ❖ zmian w dokumentacji technicznej komponentów;
 - ❖ zmian i modyfikacji systemu;
 - ❖ system wyznaczania obszarów odpowiedzialności oraz osób odpowiedzialnych za każdy etap prac.
- 7.2.1.4** Przedmiotowe informacje oraz cała dokumentacja powinna być wykonana w języku właściwym dla lokalizacji dostarczanych usług (oraz dodatkowo w języku angielskim w przypadku wykonywania prac poza granicami Rzeczypospolitej Polskiej).
- 7.2.1.5** Wszelkie prace powinny być realizowane w oparciu o umowę o wykonanie usług a ich zakres powinien być spójny z zakresem przedstawionym w umowie. Wszelkie zmiany zakresu powinny być aneksowane.
- 7.2.1.6** Podmiot wykonujący usługi powinien posiadać stosowną bazę referencji oraz regularnie zabiegać o jej rozbudowę w miarę postępu realizowanych projektów.
- 7.2.1.7** Wykonywane usługi powinny być wykonywane z należytą starannością, estetyką wykonywanych prac oraz zachowaniem procedur bezpieczeństwa i higieny pracy. Należy wziąć również pod uwagę procedury dotyczące indywidualnie danego miejsca wykonywania prac.
- 7.2.1.8** Podmiot realizując usługi zobowiązany jest do prowadzenia gospodarki reklamacyjnej.
- 7.2.1.9** Przedmiotowa gospodarka powinna być opisana stosownymi procedurami, instrukcjami etc. opisującymi:

	PZU LAB Spółka Akcyjna	Nr dokumentu: PU-01
	Program certyfikacji podmiotów i usług PZU LAB InSafe	Rewizja: 01
		Data: 09.12.2024 r.

- ❖ sposób zgłaszania reklamacji przez Inwestora;
- ❖ sposób przyjmowania reklamacji przez podmiot świadczący usługi;
- ❖ sposób rozpatrywania reklamacji;
- ❖ sposób dokumentowania przedmiotowej realizacji;
- ❖ sposób informowania Inwestora o decyzji;
- ❖ sposób rozpatrywania odwołań.

7.2.1.10 Podmiot realizujący usługi zobowiązany jest do posiadania ubezpieczenia OC w zakresie realizowanych usług w wysokości adekwatnej do wykonywanych prac oraz ryzyka generowanego przez te prace z uwzględnieniem szkód wywołanych pracami a powstałymi w wyniku niewłaściwego wykonywania prac przez personel.

7.2.2 Gospodarka szkoleniowa i narzędzia pracy

7.2.2.1 Podmiot świadczący usługi zobowiązany jest do utrzymywania systemu gospodarki szkoleniami personelu.

7.2.2.2 Należy wdrożyć udokumentowany system gospodarki szkoleniami opierający się na procedurach, instrukcjach oraz innych dokumentów właściwie i szczegółowo opisujących gospodarkę szkoleniową stosownie do oferowanego zakresu usług podlegającego certyfikacji.

7.2.2.3 Dokumenty te powinny opisywać potrzeby szkoleniowe personelu, określać plan szkoleniowy oraz dokumentować sposób realizacji przedmiotowego planu stosownie do zakresu obowiązków personelu.

7.2.2.4 Podmiot świadczący usługi powinien zapewnić dostęp do szkoleń personelu zgodnie z realizowanymi usługami.

7.2.2.5 Podmiot świadczący usługi zobowiązany jest do prowadzenia zestawienia wykorzystywanych narzędzi wykorzystywanych do wykonywania prac, a w szczególności aparatury kontrolno-pomiarowej.

7.2.2.6 Narzędzia, które wykonują jakiegokolwiek wskazania np. multimetry, anemometry, higrometry, termometry, miary etc. oraz takie, które wykorzystują konkretne parametry pracy np. klucze dynamometryczne powinny podlegać okresowej kalibracji co powinno zostać określone i opisane w stosownej procedurze oraz udokumentowane zgodnie z zapisami w przedmiotowej procedurze.

7.2.2.7 Przedmiotowa procedura powinna również opisywać sposób postępowania w przypadku wystąpienia sytuacji awaryjnej takiej jak uszkodzenie narzędzia lub podejrzenie jego uszkodzenia.

7.2.2.8 Podmiot świadczący usługi zobowiązany jest do przestrzegania następujących kwestii:

7.2.3 Zasady etyczne i odpowiedzialność

7.2.3.1 Podmiot świadczący usługi zobowiązany jest do terminowego i rzetelnego regulowania wszelkich zobowiązań finansowych wynikających ze stosownych umów z dostawcami i podwykonawcami.

7.2.3.2 Usługodawca powinien działać zgodnie z zasadami uczciwości handlowej oraz dbać o dobre relacje biznesowe poprzez przestrzeganie zobowiązań finansowych.

7.2.4 Terminowość płatności

7.2.4.1 Usługodawca zobowiązany jest do dokonywania płatności w terminach określonych w harmonogramach wynikających ze stosownych umów.

7.2.4.2 Podmiot świadczący usługi powinien niezwłocznie informować drugą stronę o wszelkich trudnościach finansowych mogących wpłynąć na realizację płatności.

7.2.5 Transparentność finansowa

7.2.5.1 Podmiot świadczący usługi powinien zadeklarować przed zawarciem umowy, że posiada stabilną sytuację finansową umożliwiającą właściwą realizację postanowień umowy.

7.2.5.2 Usługodawca zobowiązany jest do dostarczania, na żądanie, dokumentów potwierdzających zdolność finansową (np. zaświadczenia o niezaleganiu z podatkami lub składkami na ubezpieczenie społeczne).

7.2.6 Unikanie działań nieetycznych

7.2.6.1 Podmiot świadczący usługi powinien unikać działań nieetycznych oraz odpowiednio bezzwłocznie reagować na przypadki ich wystąpienia. Do takich działań należy w szczególności należą te, mające na celu unikanie płatności np.:

- ❖ ukrywanie środków finansowych;

	PZU LAB Spółka Akcyjna	Nr dokumentu: PU-01
	Program certyfikacji podmiotów i usług PZU LAB InSafe	Rewizja: 01
		Data: 09.12.2024 r.

- ❖ przekazywanie fałszywych informacji finansowych;
 - ❖ korzystanie z innych nieuczciwych praktyk w celu unikania zobowiązań.
- 7.2.6.2** Usługodawca powinien akceptować odpowiedzialność za szkody wynikłe z nieterminowych płatności, w tym pokrycie kosztów odsetek, kar umownych oraz ewentualnych strat drugiej strony.
Dobre praktyki w relacjach z komentarzami
- 7.2.6.3** Usługodawca powinien budować relacje oparte na zaufaniu i rzetelności poprzez przestrzeganie uzgodnionych warunków finansowych.
- 7.2.6.4** W przypadku problemów finansowych Podmiot świadczący usługi powinien negocjować nowych warunki spłaty w sposób przejrzysty i uczciwy.
- 7.2.7 Mediacje w przypadku sporów**
- 7.2.7.1** W przypadku powstania sporu dotyczącego płatności Usługodawca zobowiązany jest do podjęcia mediacji przed ewentualnym skierowaniem sprawy do sądu.

8. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

Niniejszy program przedstawia minimalne wymagania jakie musi spełnić podmiot lub usługa aby Klient mógł wnioskować o wydanie certyfikatu PZU LAB InSafe. Wszystkie obszary i wymagania niewyspecyfikowane w niniejszym dokumencie będą określone na poszczególnych etapach w porozumieniu z Wnioskodawcą.

--- KONIEC DOKUMENTU ---