1. INTRODUCTION

These Codes of Practice have been structured in accordance with the applicable requirements of the accreditation bodies whose accreditation is currently held by the Company above mentioned (the "Certification Body"). These Codes apply also to certification outside accredited schemes.

2. SCOPE

The Certification Body provides services to persons, firms or companies (each a "Client"). The Certification Body may provide its services directly or, in its absolute discretion, through:

(a) its own employees,

(b) any SGS affiliated company or

(c) any other person or organisation, as may be entrusted by the Certification Body.

Where part of the work is subcontracted to others, the Certification Body retains full responsibility for granting, maintaining, extending, reducing, suspending or withdrawing certification and for ensuring that properly documented agreements are in place.

The Certification Body will notify its clients of any changes to the requirements for certification within a reasonable timeframe.

3. CONFIDENTIALITY

The Certification Body maintains confidentiality at all levels of its organization concerning information obtained in the course of its business. No information will be disclosed to any third party unless in response to legal process or required by an accreditation body as part of the accreditation process. The client's name, location, scope of certification and contact numbers may be entered into relevant directories. SGS maintains its own directory of certified clients which is publicly available via the SGS web site. This will show the status of any suspended, cancelled or withdrawn certificates.

4. ORGANISATIONAL STRUCTURE

A copy of the organization chart of the Certification Body, showing the responsibility and reporting structure of the organization, and documentation identifying the legal status of the Certification Body are available on request.

5. APPLICATION FOR CERTIFICATION

On receipt of a completed Questionnaire (provide by the Certification Body upon request), a Proposal is sent to the Client outlining the scope and costs of the services together with an Application for Certification. Once the Application is returned, together with any due payments and controlled copies of relevant documentation and samples, the project will be allocated to an auditor who will be responsible for ensuring that the services are carried out in accordance with the procedures of the Certification Body.

6. CLIENT'S OBLIGATIONS

In order to obtain and retain certification, the Client shall comply with the following procedures and rules:

(a) the Client shall make available to the Certification Body all documents, samples of products, drawings, specifications and other information required by the Certification Body to complete the assessment program and shall appoint a designated person who is authorized to maintain contact with the Certification Body.

(b) The Certification Body, if not satisfied that all certification requirements are met, shall inform the Client of those aspects in which the application has failed;

(c) when the Client can show that remedial action has been taken by it, within the time limit specified by the Certification Body, to meet all the requirements, the Certification Body will arrange, at additional cost to the Client, to repeat only the necessary parts of the assessment;

(d) if the Client fails to take acceptable remedial action within the specified time limit it may be necessary for the Certification Body, at additional cost, to repeat the assessment in full;

۱- مقدمه

این آئین کار بر اساس الزامات قابل کاربرد سازمان های اعتبار دهنده ای بنا شده است که در حال حاضر سازمان صدور گواهی اس جی اس را اعتبار دهی می نماید. این آیین کار برای گواهینامه های خارج از برنامه های اعتبار دهی نیز به کار میرود.

۲- دامنه کاربرد

سازمان صدور گواهی نامه به افراد، موسسات یا شرکت ها (که هر یک مشتری محسوب می شوند) خدمات ارائه می نماید. سازمان صدور گواهی نامه ممکن است خدمات خود را به شکل مستقیم یا تشخیص مطلق خود ، از راه های زیر فراهم نماید:

الف) کارکنان خود

ب) هر کدام از شعب اس جی اس

ج) هر شخص و سازمان دیگری که مورد اعتماد سازمان صدور گواهی نامه باشد.

هر جا بخشی از کار به دیگر زیرمجموعه ها واگذار می گردد، سازمان صدور گواهینامه مسئولیت کامل برای اعطا، برقراری،گسترش، کاهش، تعلیق و فراخوان گواهینامه و اطمینان از این که توافق نامه هایی که به شیوه صحیح مکتوب شده وجود دارند را حفظ می نماید.

سازمان صدور گواهینامه هرگونه تغییر در الزامات صدور گواهینامه را در یک بازه زمانی معقول به مشتری اعلام خواهد کرد.

۳- رازداری

سازمان صدور گواهینامه اطلاعات بدست آمده در زمان انجام فعالیت خود را در تمام سطوح سازمانی محرمانه حفظ می نماید. هیچ اطلاعاتی، مگر در پاسخ دهی به روند قانونی یا درخواست یک نهاد اعتبار دهنده به عنوان بخشی از فرایند اعتبار دهی، برای شخص ثالث افشا نخواهد شد. نام، محل، دامنه کاربرد گواهینامه و شماره های تماس مشتری ممکن است در فهرست مربوطه وارد شوند. اس جی اس فهرست مشتریان دارنده گواهی را در وب سایت شرکت اس جی اس ایجاد و در دسترس عموم قرار می دهد . این فهرست وضعیت تمامی گواهینامه های معلق، لغو یا فراخوان شده را نشان می دهد.

۴- ساختار سازمانی

رونوشت چارت سازمانی مرجع صدور گواهینامه که نشان دهنده مسئولیت ها و ساختار گزارش دهی سازمان است، و مدارک شناسایی وضعیت قانونی سازمان صدور گواهی در صورت درخواست در دسترس می باشند.

۵- درخواست برای صدور گواهینامه

پس از دریافت یک پرسشنامه تکمیل شده (که در زمان درخواست مشتری توسط سازمان صدور گواهینامه ارائه می شود) یک پیشنهاد هزینه برای مشتری ارسال می گردد که شامل دامنه کاربرد و هزینه ارائه خدمات به همراه فرم تائید درخواست ممیزی و صدور گواهی نامه می باشد.هنگامی که فرم درخواست به همراه پرداخت مقرر و نسخه های کنترل شده نمونه ها و مستندات مربوطه به سازمان صدور گواهی نامه ارجاع داده شود، پروژه ممیزی به ممیزی سپرده خواهد شد که مسئولیت دارد اطمینان حاصل نماید خدمات بر اساس روشهای اجرایی سازمان صدور گواهینامه انجام می گیرند.

۶- تعهدات مشتری

مشتری برای کسب و حفظ گواهی نامه باید از روش های اجرایی و قوانین زیر پیروی نماید:

الف) مشتری باید تمامی مستندات، نمونه های محصولات، نقشه ها، مشخصات و سایر اطلاعات مورد نیاز برای تکمیل برنامه ارزیابی را در دسترس مرجع صدور گواهینامه قرار دهد و باید شخصی را که مجاز به تماس با مرجع صدور گواهینامه می باشد، تعیین نماید

ب) اگر سازمان صدور گواهینامه از برآورده شدن الزامات برای صدور گواهینامه رضایت نداشته باشد، باید کارفرما را از آن جنبه هایی که به مردود شدن درخواست صدور گواهی نامه منجر شده است آگاه نماید.

پ) هرگاه مشتری بتواند اثبات نماید اقدامات اصلاحی برای برآورده ساختن تمامی الزامات را در محدوده زمانی مشخص شده توسط سازمان صدور گواهینامه انجام داده است، سازمان صدور گواهی با پرداخت هزینه اضافی توسط مشتری ، فقط ارزیابی بخش های مورد نیاز را تکرار خواهد کرد.

ت) چنانچه مشتری از عهده انجام اقدام اصلاحی قابل قبول در محدوده زمانی مشخص برنیاید، سازمان صدور گواهی نامه ممکن است با پرداخت هزینه اضافی از سوی مشتری ، ارزیابی مجدد را به صورت کامل انجام دهد.

(e) identification of conformity shall refer only to the sites or products assessed as specified in the Certificate or other attachments which may accompany the Certificate.

(f) clients shall when requested accommodate the presence of observers during assessments. E.G. accreditation auditors, or trainee auditors. In case of rejection to cooperate with non-logical justifications, the certificate will be suspended/withdraw based on the related rules and regulations.

(g) the Client shall maintain a register recording all customer complaints and safety related incidents related to the scope of certification, reported by an enforcing authority or stakeholders, properly investigate the same and make this investigation available to the Certification Body on request. In addition, the client shall without delay inform the Certification Body of any serious incident or breach of regulation relevant to the scope of certification necessitating the involvement of a regulatory authority.

7. ISSUANCE OF CERTIFICATE

When the Certification Body is satisfied that the Client meets all the certification requirements, it will inform the Client and issue a Certificate. The Certificate shall remain the property of the Certification Body and may only be copied or reproduced for the benefit of a third party if the word “copy” is marked thereon.

The Certificate will remain valid, until its expiry, unless surveillance reveals that the management system and/or products of the Client no longer meet the standards, norms or regulations.

The Company reserves the right to decide, on a case-by-case basis, at its sole discretion and after taking into account various local requirements, that the issuance of the Certificate will be conditioned to the full payment of the Company’s fees and costs in connection with the said Certificate or any prior services performed for the Client.

8. CERTIFICATION MARKS

Upon issuance of a Certificate, the Certification Body may also authorize the Client to use a designated certification mark. A Client’s right to use any such mark is contingent on maintaining a valid Certificate in respect of the certified management system or products and compliance with the Regulations governing the use of the mark issued by the Certification Body. A Client who has been authorized to use the mark of an accrediting body must also comply with the rules governing the mark of such body. Improper use of such a mark is non-conformity with certification requirements and could result in suspension of certification.

9. SURVEILLANCE

Periodic surveillances shall be carried out and shall cover aspects of the management system, documentation, manufacturing and distributing processes and products, depending on the type of certification services provided, at the discretion of the nominated auditor. The Client shall give access to all sites or products for surveillance purposes whenever deemed necessary. The Certification Body shall reserve the right to make additional unannounced or unannounced audits as required either under the requirements of a certification scheme or as a result of a reported incident or complaint, or a breach of regulation.

The Client shall be informed of the results of each surveillance visit.

10. RECERTIFICATION

Clients wishing to revalidate Certificates approaching the end of their cycles shall apply under the procedure set forth in Clause 5. Clients are generally informed of the requirement for recertification during the pre-recertification visit which is the last surveillance visit of each cycle, but sole responsibility for timely filing the recertification application shall be with the Client.

11. EXTENSION OF CERTIFICATION

In order to extend the scope of a Certificate to cover additional sites or products, Client shall complete a new Questionnaire. The application procedure outlined in Clause 5 will be followed and an assessment will be carried out on those areas/products not previously covered. The cost of extending the scope of certification will be based on the nature and programme of work. Following a successful assessment, an amended Certificate will be issued covering those aspects covered by the extended Certificate.

ث) احراز انطباق همانطور که در گواهینامه یا سایر ضمیمه های همراه گواهینامه مشخص شده است، باید تنها به سایت ها یا محصولاتی که مورد ارزیابی قرار گرفته اند ارجاع نماید.

ج) مشتری باید هنگام نیاز برای حضور همراهان در زمان انجام ارزیابی مانند ممیزین سازمان اعتبار دهنده یا ممیزان تحت آموزش همکاری لازم را به عمل آورد. در صورت عدم همکاری با دلایل غیر منطقی بر طبق قوانین، گواهینامه آن سازمان به حالت تعلیق/فراخوان قرار خواهد گرفت.

چ) مشتری باید سوابق کلیه شکایات مشتریان و حوادث مرتبط با ایمنی را که در راستای دامنه شمول گواهینامه میباشد را نگهداری نماید و گزارش آن را به طرفهای قانونگذار یا سهامداران ارایه نماید، به صورت مناسبی در مورد آن تحقیق و بررسی کند و نتایج بررسی را در صورت درخواست شرکت گواهی دهنده ارایه نماید. همچنین مشتری باید فورا شرکت گواهی دهنده را در مورد هر گونه حوادث جدی و خطرناک و یا نقض هر الزام مرتبط با دامنه شمول گواهینامه و یا نیاز به مداخله قانون گزار مرتبط مطلع نماید.

۷- صدور گواهینامه

هرگاه سازمان صدور گواهینامه رضایت حاصل نماید که مشتری تمامی الزامات صدور گواهینامه را برآورده نموده است، وی را مطلع نموده و گواهینامه را صادر می نماید. گواهینامه باید جزء دارایی سازمان صدور گواهینامه باقی بماند و ممکن است به شرط آن که کلمه "رونوشت" روی آن قید شده باشد تنها در جهت منفعت شخص ثالث کپی شده و یا مجدداً صادر گردد.

گواهینامه تا زمان انقضای آن معتبر باقی خواهد ماند مگر آنکه بازبینی ها نشان دهند سیستم مدیریت و یا محصولات مشتری استانداردها، قوانین و یا مقررات را دیگر برآورده نمی سازند.

شرکت پس از در نظر گرفتن الزامات مختلف محلی، بر مبنای صلاحدید خود، حق تصمیم گیری تک تک موارد،که صدور گواهینامه را به پرداخت کامل هزینه ها و صورتحساب های مرتبط با گواهینامه یا هرگونه خدمات ارائه شده قبلی برای مشتری ، مشروط می سازد، حفظ مینماید.

۸- لوگوی گواهینامه

سازمان صدور گواهی ممکن است پس از صدور گواهینامه، این اختیار را به مشتری بدهد که از لوگوی تخصیص داده شده گواهینامه استفاده نماید. حق مشتری برای هرگونه استفاده از این لوگوها مشروط به حفظ یک گواهینامه معتبر در رابطه با سیستم مدیریت گواهی شده یا محصولات و رعایت مقررات استفاده از لوگو که توسط سازمان صدور گواهی صادر می گردد، می باشد. مشتری که مجاز به استفاده از لوگوی یک مرجع اعتبار دهنده می باشد باید قواعد استفاده از لوگوی آن مرجع اعتبار دهنده را نیز رعایت نماید.

استفاده نادرست از چنین لوگویی یک عدم انطباق با الزامات صدور گواهینامه محسوب شده و می تواند به تعلیق گواهینامه منجر گردد.

۹- ممیزی بازبینی

بازبینی های دوره ای باید تحت نظر ممیز منتخب انجام گیرد و با توجه به نوع خدمات صدور گواهی ارائه شده، پوشش دهنده جنبه های سیستم مدیریت، مستندات و فرایند های تولید ، توزیع و محصولات باشد.

مشتری برای اهداف ممیزی مراقبتی و درصورت وجود ضرورت، باید دسترسی لازم به تمامی سایتها و محصولات را فراهم نماید و سازمان صدور گواهینامه این حق را برای خود محفوظ میداند تا بازدید را بدون اعلام قبلی و بر اساس نیاز و یا در صورت گزارش حادثه یا شکایت و یا نقض قانون انجام دهد

مشتری باید از نتایج هر بازبینی مطلع شود.

۱۰- ممیزی تجدید گواهینامه

مشتریانی که قصد دارند گواهینامه هایی که به پایان دوره اعتبار خود نزدیک می شوند را مجدداً اعتبار دهی نمایند، باید طبق روشهای اجرایی که در بند ۵ آمده است، عمل نمایند. به طور کلی مشتریان طی ممیزی پیش از تجدید گواهینامه که آخرین ممیزی مراقبتی هر دوره است در مورد لزوم تجدید گواهینامه، آگاه می شوند. اما تنها مسئولیت تکمیل به موقع درخواست ممیزی تجدید گواهینامه، صرفا بر عهده مشتری می باشد.

۱۱- گسترش دامنه کاربرد صدور گواهینامه

برای گسترش دامنه کاربرد یک گواهینامه تا سایت ها یا محصولات اضافی را در بر گیرد، مشتری باید پرسشنامه جدیدی را تکمیل نماید. بر اساس روش اجرایی که در بند ۵ مشخص شده، اقدام خواهد گردید و از آن محصولات / سایت ها (نواحی) که قبلا تحت پوشش قرار نگرفته اند ارزیابی به عمل خواهد آمد.هزینه گسترش دامنه کاربرد گواهی بر مبنای ماهیت و برنامه کار خواهد بود. پس از انجام یک ارزیابی موفق، گواهینامه اصلاح شده که در بر گیرنده ی جنبه های مربوط به دامنه کاربرد گسترش یافته می باشد، صادر خواهد شد.

12. SYSTEM/PRODUCT MODIFICATION

The Client shall inform the Certification Body, in writing, of any intended modification to the management system, products or manufacturing process which may affect compliance with the standards, norms or regulations including:

The Certification Body will determine whether the notified changes require additional assessment. Failure to notify the Certification Body of any intended modification may result in suspension of the Certificate.

13. PUBLICITY BY CLIENT

In compliance with the applicable Regulations governing the relevant mark(s), a client may render public that its relevant management system or products have been certified and may print the relevant certification mark on stationery and publicity materials relating to the scope of certification.

In any case, the Client shall ensure that its announcements and advertising material do not create confusion or could otherwise mislead third parties about certified and non-certified systems, products or sites.

14. MISUSE OF CERTIFICATE AND CERTIFICATION MARK

The Certification Body shall take suitable action, at the expense of the Client, to deal with incorrect or misleading references to certification or use of Certificates and certification marks. These include suspension or withdrawal of Certificate, legal action and/or publication of the transgression.

15. SUSPENSION OF CERTIFICATE

A Certificate may be suspended by the Certification Body for a limited period in cases such as the following:

(a) if a Corrective Action Request has not been satisfactorily complied with within the designated time limit; or

(b) if a case of misuse as described in Clause 14 is not corrected by suitable retractions or other appropriate remedial measures by the Client; or

(c) if there has been any contravention of the Proposal, Application for Registration, General Conditions for System, Product and Service

Certification, these Codes of Practice or the Regulations governing the use of the certification mark; or

(d) if products are being placed on the market in an unsafe or non-conforming condition.

(e) if audits are not carried out within the prescribed timeframe.

The Client shall not identify itself as certified and shall not use any certification mark on any products that have been offered under a suspended Certificate.

The Certification Body will confirm in writing to the Client the suspension of a Certificate. At the same time, the Certification Body shall indicate under which conditions the suspension will be removed. At the end of the suspension period, an investigation will be carried out to determine whether the indicated conditions for reinstating the Certificate have been fulfilled. On fulfilment of these conditions the suspension shall be lifted and the Client notified of the Certificate reinstatement. If the conditions are not fulfilled the Certificate shall be withdrawn.

All costs incurred by the Certification Body in suspending and reinstating a Certificate will be charged to the Client.

16. WITHDRAWAL OF CERTIFICATE A Certificate may be withdrawn if (i) the Client takes inadequate measures in case of suspension; (ii) in the case of product certification, the products do not conform to the standards, norms or regulations or are no longer offered; or (iii) the Certification Body terminates its contract with the Client. In any of these cases, the Certification Body has the right to withdraw the Certificate by informing the Client in writing. The Client may give notice of appeal (see Clause 19).

In cases of withdrawal, no reimbursement of assessment fees shall be given and withdrawal of the Certificate shall be published by the Certification Body and notified to the appropriate accreditation body, if any.

۱۲- تغییر واصلاح سیستم/ محصول

مشتری باید هرگونه اصلاح در نظر گرفته شده در سیستم مدیریت،محصولات یا فرایند ساخت را که ممکن است بر انطباق با استانداردها، قوانین یا مقررات تاثیر بگذارد به صورت مکتوب به سازمان صدور گواهینامه اطلاع دهد که شامل:

- **مالکیت، وضعیت سازمانی، بازرگانی و حقوقی**
- **مدیریت و سازمان (مدیریت کلیدی، تصمیم گیری، کارکنان فنی، ...)**
- **سایت و آدرس مربوطه،**
- **دامنه شمول سازمان**
- **تغییرات عمده در خصوص مدیریت سیستم و فرایند**

سازمان صدور گواهینامه نیاز به ارزیابی اضافی به دلیل تغییرات اعلام شده را تعیین می نماید. عدم اطلاع رسانی به سازمان صدور گواهینامه از هرگونه تغییر و اصلاح در نظر گرفته شده ممکن است به تعلیق گواهی نامه منجر گردد.

۱۳- اطلاع رسانی عمومی توسط مشتری

در انطباق با مقررات استفاده از لوگوهای مربوطه، مشتری ممکن است نسبت به اینکه محصولات یا سیستم مدیریتی آن گواهی شده است، اطلاع رسانی عمومی نموده و ممکن است لوگوی گواهینامه مربوطه را روی کاغذ سربرگ دار و رسانه های تبلیغاتی مربوط به دامنه کاربرد گواهینامه چاپ نماید.

در هر صورت مشتری باید اطمینان حاصل نماید که اطلاعیه ها و رسانه های تبلیغاتی، اشخاص ثالث را در مورد سیستم ها، محصولات یا سایت های گواهی شده یا نشده سر در گم ننماید و از طرف دیگر گمراه نمی نماید.

۱۴- سوء استفاده از گواهینامه و لوگوی گواهینامه

سازمان صدور گواهینامه با هزینه مشتری باید اقدام مناسب را برای مقابله با استفاده و ارجاع نادرست یا گمراه کننده از گواهینامه یا لوگوی آن انجام دهد. این اقدامات شامل تعلیق یا فراخوان گواهینامه، اقدام قانونی و/یا اطلاع رسانی در مورد تخلف می گردد.

۱۵- تعلیق گواهینامه

ممکن است گواهینامه در مواردی مانند زیر توسط سازمان صدور گواهینامه برای مدت محدودی به تعلیق درآید.

الف)اگر درخواست اقدام اصلاحی در زمان محدود تعیین شده به صورت رضایت بخشی ارائه نشده باشد. یا/

ب) اگر موردی از استفاده نادرست همانگونه که در بند ۱۴ تشریح شد، توسط واکنشهای مناسب یا سایر اقدامات اصلاحی مناسب توسط مشتری اصلاح نگردد. یا/

پ)اگر تناقض در رابطه با پیشنهاد ، درخواست ثبت و صدور گواهینامه، شرایط عمومی برای صدور گواهینامه سیستم، محصولات وخدمات این "آئین کار" یا مقررات حاکم بر استفاده از لوگوی گواهینامه وجود داشته باشد. یا/

ت)اگر محصولات موجود در وضعیت نا ایمن و یا شرایط نامنطبق در بازار قرار گرفته باشد.

ث)اگر ممیزی ها در محدوده زمانی مقرر انجام نگیرند.

مشتری نباید خود را بعنوان دارنده گواهینامه معرفی نموده و نباید هیچ لوگوی گواهینامه ای را روی هیچ یک از محصولات خود که در شرایط تعلیق گواهینامه عرضه شده اند، استفاده نماید.

سازمان صدور گواهینامه، به شکل مکتوب تعلیق گواهینامه را تائید خواهد نمود. همزمان، سازمان صدور گواهی باید مشخص نماید تحت چه شرایطی گواهینامه از حالت تعلیق در خواهد آمد. در انتهای دوره تعلیق، تحقیقاتی به عمل خواهد آمد تا مشخص گردد شرایط قید شده برای برقراری مجدد گواهینامه محقق شده اند.

مشروط به تحقق این شرایط، تعلیق باید رفع شده و مشتری از برقراری مجدد گواهینامه خود مطلع گردد. اگر شرایط برآورده نشده اند، گواهینامه باید فراخوان گردد. تمام هزینه های متحمل شده توسط سازمان صدور گواهینامه در راستای تعلیق و برقرار نمودن مجدد گواهینامه به عهده مشتری خواهد بود.

۱۶- فراخوان گواهینامه

یک گواهینامه ممکن است در شرایط زیر فراخوانده شود:

۱) مشتری در مورد تعلیق اقدامات ناکافی انجام دهد.

۲)در مورد گواهینامه محصول، محصولات با استانداردها، قوانین یا مقررات مطابقت نداشته یا دیگر ارائه نگردند.

۳) سازمان صدور گواهینامه قرارداد خود را با مشتری خاتمه دهد.

در هر یک از این موارد، مرجع صدور گواهینامه حق دارد گواهینامه را از طریق اطلاع رسانی مکتوب به مشتری فراخوان نماید.

17. CANCELLATION OF CERTIFICATE

A Certificate will be cancelled if (i) the Client advises the Certification Body in writing that it does not wish to renew the Certificate or goes out of business, (ii) the Client no longer offers the products or (iii) the Client does not timely commence application for renewal.

In cases of cancellation no reimbursement of assessment fees shall be given.

18. RECOGNITION OF ACCREDITED ORGANISATIONS

The Certification Body, in its absolute discretion, generally recognizes the certificates issued by other accredited organizations where this does not compromise the integrity of a system or product certification scheme.

19. APPEALS

The Client has the right to appeal any of the decisions made by the certification body.

Notification of the intention to appeal must be made in writing and received by the Certification Body within seven days of receipt.

An Appeals Form will be sent to the Client for completion and must be returned to the Certification Body within 14 days of receipt, supported by relevant

facts and data for consideration during the Appeals Procedure.

All appeals are forwarded to the Certification Body and are put before the appeal's committee. The Certification Body shall be required to submit

evidence to support its decision. Any decision of the Certification Body shall remain in force until the outcome of the appeal.

The decision of the appeal's committee shall be final and binding on both the Client and the Certification Body. Once the decision regarding an appeal has been made, no counter-claim by either party in dispute can be made to amend or change this decision.

In instances where the appeal has been successful no claim can be made against the Certification Body for reimbursement of costs or any other losses incurred.

20. COMPLAINTS

If anybody has cause to complain to the Certification Body, the complaint shall be made in writing, without delay, and addressed to the Certification Manager of the Certification Body. If the complaint is made against the Certification Manager, the letter of complaint shall be addressed to the Managing Director of the Certification Body.

The complaint shall be acknowledged in writing following receipt. The complaint will then be independently investigated by the certification body and closed on satisfactory conclusion of the investigation. Following closure, the complainant will be informed that the investigation has reached its conclusion.

21. TERMINATION FOR CONDUCT AFFECTING REPUTATION OF THE CERTIFICATION BODY

The Certification Body shall be entitled to either (i) suspend the certification granted to the Client; and/ or (ii) suspend or terminate the Agreement with the Client if the Client has caused or has become involved in any situation or activity which:

i. tends in the reasonable opinion of the Certification Body to have a negative effect on its reputation or any aspect of its business; or

ii. would expose the Certification Body or any aspect of its business to disrepute, scandal or offend the public in any territory in which the Certification body operations or services are marketed; or

iii. reflects unfavorably on the reputation of the Certification Body, its brands or services; or

iv. might affect the supply, successful sales and exploitation of the services of the Certification Body.

The Certification Body reserves the right to add, to delete, or change these Codes of Practice without prior notification.

Unless otherwise explicitly agreed in writing, all Services are performed according to the General Conditions for Certification Services. In case of conflict with any other provision, the latter shall prevail.

THE CERTIFICATION BODY RESERVES THE RIGHT TO ADD TO, DELETE OR CHANGE THESE CODES OF PRACTICE WITHOUT PRIOR NOTIFICATION.

UNLESS OTHERWISE EXPLICITLY AGREED IN WRITING, ALL SERVICES ARE PERFORMED ACCORDING TO THE GENERAL CONDITIONS FOR *SYSTEM & SERVICE CERTIFICATION*'S SERVICES. IN CASE OF CONFLICT WITH ANY OTHER PROVISION, THE LATTER SHALL PREVAIL.

مشتری ممکن است درخواست فرجام داشته باشد(به بند ۱۹ رجوع شود).

در موارد فراخوان، هیچ گونه هزینه ارزیابی نباید پرداخت شود و فراخوان گواهینامه باید توسط مرجع صدور گواهینامه منتشر شده و اگر موضوعیت دارد به نهاد اعتبار دهنده، ابلاغ گردد.

۱۷- لغو گواهینامه

در شرایط زیر گواهینامه لغو خواهد گردید:

۱) مشتری به شکل مکتوب به سازمان صدور گواهینامه اعلام نماید که قصد تجدید گواهینامه را نداشته یا به کار ادامه نمی دهد.

۲) مشتری دیگر محصولات را ارائه ننماید.

۳) مشتری درخواست تجدید گواهینامه رابه موقع ارائه نکند.

در موارد لغو، هیچ گونه هزینه ارزیابی نباید بازپرداخت یا مسترد شده و اگر موضوعیت دارد به نهاد اعتبار دهنده، ابلاغ شود.

۱۸- به رسمیت شناختن سازمان های اعتبار دهی شده

سازمان صدور گواهی، با صلاحدید مطلق خود، به طور کلی و در صورتی که این امر با اصول صداقت صدور گواهی سیستم یا محصول منافات نداشته باشد گواهینامه های صادره توسط سایر سازمانهای اعتبار دهی شده را به رسمیت می شناسد.

۱۹- فرجام خواهی

مشتری حق دارد تا درباره هر یک از تصمیمات اتخاذ شده توسط سازمان صدور گواهینامه درخواست فرجام خواهی نماید.

اعلام قصد فرجام خواهی باید طی ۷ روز از زمان اعلام به صورت مکتوب توسط سازمان صدور گواهینامه دریافت گردد.

فرم فرجام خواهی برای تکمیل توسط مشتری، ارسال خواهد شد و باید {حداکثر} ۱۴ روز پس از دریافت به سازمان صدور گواهینامه بازگردانده شود. اطلاعات این فرم می باید با حقایق و اطلاعات مرتبط ملاحظه شده حین فرجام خواهی مطابقت داشته باشد.

تمامی درخواست های فرجام به سازمان صدور گواهینامه ارسال می شود ودر حضور کمیته فرجام خواهی قرار می گیرد.

سازمان گواهی دهنده ملزم است که شواهد مربوطه برای تصمیم گیری را ارائه نماید. هرگونه تصمیم از سوی سازمان صدور گواهی تا نتیجه فرجام خواهی به قوت خود باقی خواهد ماند.

تصمیم کمیته فرجام خواهی باید نهایی و برای هر دو طرف، مشتری و سازمان صدور گواهینامه، لازم الاجرا باشد.هنگامی که در مورد درخواست فرجام تصمیم گیری شود، هیچ گونه ادعای متقابلی از طرفین اختلاف نمی تواند برای اصلاح یا تغییر این تصمیم مطرح گردد.

در مواردی که درخواست فرجام موفق باشد،هیچ ادعایی بر علیه سازمان صدور گواهی در رابطه با پرداخت هزینه ها یا سایر ضرر و زیان های متحمل شده، وارد نمی باشد.

۲۰- شکایات

اگر شخصی به هر دلیلی از سازمان صدور گواهی شکایتی دارد، شکایت باید به صورت مکتوب، بدون تاخیر و خطاب به مدیر صدور گواهینامه سازمان صدور گواهینامه مطرح گردد. چنانچه شکایت از مدیر صدور گواهینامه مطرح شده باشد، نامه شکایت باید خطاب به مدیر عامل سازمان صدور گواهینامه ارائه گردد.

دریافت فرم شکایت باید به صورت مکتوب به مشتری اعلام شود. سپس شکایت توسط سازمان صدور گواهینامه به شکل مستقل مورد بررسی قرار گرفته و بر اساس نتیجه گیری صحیح بسته خواهد شد. پس از خاتمه به شاکی اطلاع داده می شود که بررسی ها به نتیجه خود رسیده اند.

۲۱- پایان خدمات موثر بر اعتبار سازمان صدور گواهینامه

سازمان صدور گواهینامه مجاز است به (i) تعلیق گواهینامه داده شده به مشتری یا خاتمه قرارداد با مشتری در صورت ارتباط مشتری در فعالیتی که:
متمایل به شرایطی که از نظر سازمان صدور گواهی اثر منفی بر روی شهرت یا هر جنبه دیگری از کسب و کار سازمان صدور گواهی داشته باشد. (i)

(ii) سازمان صدور گواهی و یا هر یک از جنبه های کسب و کار آن را در شرایط بدنامی، رسوایی یا توهین به عموم جامعه ی مرتبط با فعالیت های سازمان صدور گواهی، قرار دهد.

(iii)اثر نامطلوب بر روی شهرت، برند و خدمات سازمان صدور گواهی داشته باشد.

(iv)ممکن است بر تامین، فروش موفق و اجرای خدمات سازمان صدور گواهی اثرگذار باشد.

سازمان صدور گواهینامه، این حق را برای خود محفوظ می دارد که این آئین کاری را بدون اطلاع قبلی اضافه یا حذف کند یا تغییر دهد.
تمام خدمات بر اساس شرایط عمومی صدور گواهینامه سیستم ها و خدمات انجام می گیرند مگر آنجایی که صراحتا توافق مکتوب به عمل آمده باشد. در صورت تضاد با هر یک از شرایط دیگر، آخرین حالت حاکم خواهد بود.