



# Termat dhe kushtet e ofrimit të shërbimit nga EQSC

**2017**



**Rr. Sulejman Pasha, Pallati 70/1, Kati 1, Nr.1  
1016 Tiranë**

Ky dokument përmbledh të drejtat dhe detyrimet e EQSC dhe klientëve të saj, në përputhje me standardet e zbatuara nga EQSC dhe klienti. Leximi, kuptimi dhe rënia dakord me këto terma është përgjegjësi e klientit.



## **1. Vlefshmëria dhe Qëllimi**

- 1.1 Këto terma dhe kushte janë të zbatueshme për të gjithë shërbimet e Sistemit të certifikimit të EQSC, të zbatuara për: certifikimet e sistemeve, të cilat përfshijnë por nuk janë të kufizuara vetëm në aktivitetet e vlerësimit, verifikimit dhe certifikimit të sistemeve të menaxhimit dhe produkteve të klientëve, sipas standardeve/rregulloreve/normave përkatëse.
- 1.2 Me nënshkrimin e këtyre termave dhe kushteve, klienti deklaron se është informuar dhe ka rënë dakord me të drejtat dhe detyrimet e tij, dhe të EQSC-së, siç janë përshkruar më poshtë.

## **2. Vlefshmëria e Tarifave të shërbimit**

- 2.1 Të gjitha shërbimet e ofruara nga EQSC faturohen sipas çmimeve të shërbimeve përcaktuar në Sistemi i tarifave. Fatura/oferta e njoftuar klientit të EQSC realizohet në monedhën e përcaktuar në Sistemi i tarifave.
- 2.2 Ndryshimet e Sistemi i tarifave ju njoftohen klientëve gjatë procesit të aplikimit, çdo vit nëpërmjet nënshkrimit të Ofertës financiare, si dhe bëhet publik nëpërmjet faqes së internetit të EQSC. Ky njoftim bëhet brenda një jave nga ndryshimi i dokumentit.
- 2.3 Taksat dhe detyrimet e tjera i faturohen klientit bazuar në legjislacionin në fuqi në momentin e ofrimit të shërbimit. Çdo taksë/detyrim i cili mund të jetë imponuar në mënyrë retrospektive do të faturohet klientit.

## **3. Termat dhe Afatet e ofrimit të shërbimit**

- 3.1 Klienti merr shërbime siç është përcaktuar në Formularin e Aplikimit drejtuar EQSC, pasi është rishikuar nga EQSC dhe është rënë dakord me klientin.
- 3.2 Klientit i kërkohet të drejtojë çdo kërkesë për anulimin e marrëdhënies me EQSC apo të ndryshimit të shërbimeve të kërkuara nga EQSC, vetëm në formë të shkruar. Shërbimet mund të anulohen ose të ndryshohen vetëm me miratimin edhe të EQSC.
- 3.3 EQSC rezervon të drejtën e faturimit të një tarife fikse, për çdo ndryshim të datave të ofrimit të shërbimit, të rëna dakord midis palëve paraprakisht. Çdo kosto tjetër e shkaktuar gjatë ofrimit të shërbimit, do të rimbursohet korrektësisht nga klienti.
- 3.4 Në rastet e anulimit të ofrimit të shërbimit, përveç faturimit të shërbimeve të ofruara tashmë nga EQSC dhe kostove përkatëse, EQSC rezervon të drejtën e faturimit të një tarife fikse prej 10% të ofertës së rënë dakord për shërbimet ende të pafinalizuara.

## **4. Kushtet e pagesës**

- 4.1 Përveç se në rastet kur mund të jetë rënë dakord ndryshe, faturat e shërbimeve të EQSC paguhen, gradualisht gjatë ofrimit të shërbimit: klienti paguan përqindjen e përcaktuar të Ofertës financiare, dhe më pas, pas finalizimit të



shërbimit, paguan shumën totale të detyrimit. Tarifa për përdorimin e referencave paguhet një herë në çdo cikël certifikimi dhe është e përfshirë në ofertën e përcaktuar për auditimin certifikues apo ri-certifikues.

4.2 Faturat e lëshuara nga EQSC duhet të likuidohet brenda 30 ditësh nga data e lëshimit të faturës.

4.3 EQSC rezervon të drejtën të kërkojë parapagesë të Ofertës financiare, në përqindje të arsyeshme. Në këto raste, klienti është i detyruar që të gjitha detyrimet e tjera financiare të finalizojë sipas afateve të përcaktuara nga EQSC. Në rastet kur dyshohet se klienti ka paaftësi paguese ose probleme financiare likuiditeti, ose kur ka ndonjë arsye të bazuar mbi besueshmërinë e kryerjes së pagesave në afat nga klienti, EQSC do të ofrojë shërbimet vetëm nëse e gjithë Oferta financiare është e parapaguar totalisht.

4.4 Në rastet e vonesave në pagesa, të faturave të lëshuara nga EQSC, mund të aplikohen tarifa shtesë për çdo 30 ditë shtyrje (nga data e fundit e përcaktuar për likuidimin e faturës), prej 2% të shumës totale. Në rastet kur EQSC do të detyrohet të kontraktojë një palë të tretë për mbledhjen e këtyre detyrimeve financiare, kosto e kontraktimit do të faturohet klientit. Për më tepër EQSC mund të pezullojë apo tërheqë certifikimin e dhënë, kur rastet e vonesave në pagesa përsëriten ose tejkalojnë afatet e përcaktuara. EQSC do të dërgojë klientit 'ri-kujtesë' për çdo 30 ditë vonesë nga data e fundit e përcaktuar për likuidimin e faturës përkatëse.

4.5 Në rast se klienti ka ankesë për sa i përket faturës së lëshuar, ai duhet ta paraqesë këtë ankesë me shkrim pranë EQSC, deri në dy javë, pas marrjes së faturës, së bashku me shpjegimet përkatëse për këtë ankesë. Në rast se nuk ka asnjë ankesë apo koment nga klienti pas këtij afati, EQSC nënkupton si të mirëqenë se fatura është pranuar dhe do të paguhet korrektësisht.

## **5. Konfidencialiteti dhe mbrojtja e të dhënave**

5.1 EQSC ndërmerr mbrojtjen e të dhënave të marra gjatë ushtrimit të aktivitetit pranë klientëve të tij, sipas procedurave të EQSC për konfidencialitetin dhe mbrojtjen e të dhënave të klientëve. Çdo informacion/dokument marrë nga klienti, e cila sipas procedurave të EQSC nuk është informacion publik, dhe trajtohet si informacion/dokument konfidencial.

5.2 EQSC ndërmerr të mos shpërndajë informacion të konsideruar si konfidencial (duke përfshirë por jo të kufizuar vetëm në informacionin e marrë nëpërmjet raporteve të auditimit) asnjë pale të tretë. Përfshihet vetëm në rastet kur klienti e kërkon/miraton me shkrim që informacioni përkatës të jepet dhe në rastet kur dhënia e informacionit është e detyruar me ligj.

5.3 Klienti bie dakord se informacioni, siç është përcaktuar në 5.2 (sidomos në rastin e raporteve të auditimit), do të jepet trupave të akreditimit dhe se vlerësues/përfaqësues të këtyre trupave mund të jenë prezent gjatë auditimeve.

5.4 Klienti bie dakord se EQSC mund ta përdorë adresën e klientit (postare dhe e-mail) për të dërguar materiale informative/promocionale mbi EQSC dhe Sistemin e tij të certifikimit, si dhe mbi partnerët e EQSC dhe shërbimet e përbashkëta nga Partneri i EQSC. Klienti ka të drejtë ta anulojë këtë rënie dakord, në çdo moment, vetëm në formë të shkruar.

5.5 Klienti pranon se Standarde/Ligje/Normat përkatëse, të lidhura me aktivitetin e EQSC (si ISO/IEC 17021), i kërkojnë ligjërisht EQSC të bëjë publik një regjistër të certifikimeve të dhëna. Ky regjistër, do të jetë publik në faqen e internetit të EQSC (ose mund të jepet në formë të shkruar) dhe do të përmbajë të paktën informacionin: emrin e personit/kompanisë të certifikuar, adresën (e selisë qendrore dhe/ose degëve), qëllimin e certifikimit, numrin e



certifikatës së lëshuar dhe referencën për dokumentin normativ përkatës. Klienti bie dakord që ky informacion të publikohet në faqen e internetit të EQSC dhe të krijohet një lidhje (link) me faqen e internetit të tij, direkt nga faqja e internetit e EQSC.

## **6. Përgjegjësia e EQSC**

- 6.1 EQSC është përgjegjëse ndaj klientit vetëm për shkeljet e qëllimshme dhe tejet të pakujdesshme të detyrimeve të tij kontraktuale ndaj subjektit të këtyre Termave dhe Kushteve.
- 6.2 Përgjegjësia e EQSC kufizohet në rastet e dëmeve të cilat janë të parashikueshme në proceset e punës së EQSC, që i shkaktohen klientit. Masa e përgjegjësisë së EQSC nuk duhet të tejkalojë shumën e paguar EQSC-së, si pjesë e marrëdhënies kontraktuale.
- 6.3 EQSC nuk do të konsiderojë vetën përgjegjëse për çdo rast të humbjeve të fitimit, dëmeve të rëndësishme direkte apo indirekte, si dhe dëmet e qarta të pronësisë të çdo lloji.
- 6.4 Çdo kërkesë për dëmshpërblim nuk do të jetë e vlefshme, nëse nuk është e vërtetuar në gjykatë, brenda 6 muajve nga data në të cilën përfituese është bërë e vetëdijshme, si dhe për çdo rast jo më vonë se brenda dy viteve pas ka ndodhur ngjarja.
- 6.5 Për sa është e lejuar nga legjislacioni në fuqi dhe nëse nuk është specifikuar dhe rënë dakord ndryshe me EQSC (me shkrim), klienti garanton se shërbimet e dhëna nga EQSC do të përdoren vetëm për qëllime të klientit dhe jo të palëve të treta. Nëse shërbimet e siguruar nga EQSC gjithsesi, i kalohen apo përdoren nga palë të treta, EQSC nuk ka përgjegjësi ndaj palëve të treta.
- 6.6 Nëse EQSC, në rast të ndonjë përjashtimi, do të jetë përgjegjëse ndaj një pale të tretë, termat dhe kushtet e përcaktuara në këtë Pikë 6, duke përfshirë por jo të kufizuara vetëm në kufizimet e dëmshpërblimeve të përmendura këtu, do të jenë të zbatueshme jo vetëm për marrëdhënien midis EQSC dhe klientit, por edhe përkundrejt palës së tretë. Sa herë që një palë e tretë paraqet kërkesë për dëmshpërblim nga EQSC, klienti do të mbajë plotësisht të padëmtuar dhe do ta dëmshpërblejë EQSC për dhe përkundrejt këtyre kërkesave.
- 6.7 Masa maksimale e përgjegjësisë së rënë dakord, sipas paragrafit 6.2 më sipër, do të zbatohet në total vetëm një herë për të gjitha palët e dëmtuara, edhe nëse individë të ndryshëm (klienti dhe pala e tretë, ose edhe disa palë të treta të tjera) kanë pësuar humbje. Palët e dëmtuara do të kompensohen sipas rendit kronologjik të parashtrimit të kërkesave.
- 6.8 EQSC ka të drejtën e përditësimit të Sistemit të tij të Certifikimit, në përputhje me rregulloret kombëtare e ndërkombëtare që ai zbaton. EQSC do të njoftojë klientin paraprakisht për afatin e ndryshimeve që duhet të reflektohen në sistemin e tyre të menaxhimit, sipas kërkesave të standardeve përkatëse apo të rregulloreve kombëtare/ndërkombëtare.

## **7. Të drejtat e klientit**

- 7.1 Shërbimet e EQSC do të sigurohen në mënyrë sa më eficiente të mundur, gjatë aktivitetit normal të biznesit të klientit në vendndodhjen e klientit, ose nëse është e nevojshme gjatë aktivitetit me turne ose në vendndodhje të tjera (p.sh. në kantiere ndërtimi, etj.) duke siguruar se ndërprerjet do të mbahen në minimum.



- 7.2 EQSC ndërmerr njoftimin e klientit për personelin e EQSC të ngarkuar për të kryer një detyrë të përcaktuar. Nëse klienti refuzon këtë personel për arsye të justifikuara, EQSC do të propozojë personel tjetër. Klienti mund të mos kundërshtojë anëtarët e një ekipi auditimi kur auditimi është njoftuar me afat të shkurtër. EQSC mund të përzgjedhë personel që kryen detyrat e tij sipas maturisë dhe lirisë së tij të veprimit, përveç në rastet kur standardet/rregulloret ndërkombëtare e kombëtare (si p.sh. politikat e IAF apo EA, kërkesat e trupës së akreditimit, etj.) parashikojnë ndryshe.
- 7.3 Nëse një personel i emëruar nga EQSC sëmuret menjëherë përpara ose gjatë ofrimit të shërbimit, ai/ajo do të zëvendësohet nga një personel tjetër, ose një afat tjetër do të përcaktohet në një marrëveshje të re me shkrim, me klientin.
- 7.4 Me marrjen e Raportit të Auditimit nga Ekipi i Auditimit të EQSC, Klienti ka të drejtë të komentojë përmbajtjen e raportit deri në 10 ditë (kalendarike) nga data e dërgimit nga EQSC. Në rast se klienti nuk reagon pas kalimit të këtij afati, Ekipi i Auditimit e nënkupton të mirëqenë se Klienti ka rënë dakort me përmbajtjen e Raportit të Auditimit dhe kalon raportin pranë Certifikuesit të EQSC.
- 7.5 Klienti i certifikuar nga EQSC ka të drejtën të përdorë referencat e certifikimit të përcaktuara nga EQSC, sipas kushteve dhe kërkesave të EQSC përcaktuar në dokumentet përkatëse që i paraqiten klientit së bashku me certifikatën.

E drejta e përdorimit të referencave të certifikimit të EQSC (grafike, markë, logo apo me shkrim) nuk i transferohen palëve të treta.

Përveç se në rastet kur certifikimi është tërhequr nga EQSC, referencat e certifikimit të dhënë nga EQSC, mund të mbahen ende në materialet promocionale të kompanisë maksimumi deri në tre muaj nga data e përfundimit të certifikimit. Promocioni nuk duhet të drejtojë në gabim dhe qartësisht duhet të përcaktojë se kur një aktivitet/proces apo kompani është e certifikuar. Referencat e certifikimit të EQSC nuk duhet të përdoren në formë që të interpretohen si përcaktime të konformitetit të produktit. Referencat e certifikimit të EQSC nuk mund të përdoren në paketime produkti, raporte testesh laboratorike, certifikata kalibrimi apo raporte inspektimit. Përcaktimi i qëllimit siç është shkruar në certifikatë, duhet të përdoret saktësisht pa ndryshime të tekstit.

## **8. Detyrimet e klientit**

- 8.1 Është përgjegjësi e klientit të sigurojë se çdo dokument, e dhënë apo informacion tjetër që është i nevojshëm për zhvillimin e shërbimeve të kontraktuara nga EQSC, të jetë i gatshëm për EQSC pa kërkesë nga kjo e fundit, dhe se EQSC njoftohet për çdo rast apo rrethanë e cila mund të jetë e rëndësishme për kryerjen e një detyre.
- 8.2 Klienti do të lejojë hyrje të lirë në çdo ndërtesë, mjedis, zyrë, vend pune, etj. që gjykohet për t'u verifikuar/kontrolluar/audituar gjatë ofrimit të shërbimit nga EQSC.
- 8.3 Klienti do të ndërmarrë masat e nevojshme organizative në mënyrë që të sigurojë se personat përgjegjës do të jenë të gatshëm dhe të përgatitur për ofruar një shërbim të plotë dhe mbledhjen e provave praktike nga personeli i EQSC.
- 8.4 Klienti do të sigurojë se personeli i pyetur nga EQSC do të sigurojë informacion të qartë dhe të vërtetët për çdo çështje të brendshme e cila është e rëndësishme për vlerësimin e sistemit përkatës të menaxhimit.



- 8.5 Klienti i certifikuar ndërmerr përdorimin korrekt të certifikatës dhe referencave të certifikimit në përputhje me rregullat e konkurrencës së ndershme.
- 8.6 Klienti i certifikuar është i detyruar të informojë EQSC menjëherë (brenda pesë ditëve pune) çdo ndryshim që mund të ndikojë në certifikimin e dhënë sic janë:
- statusin ligjor ose pronësinë;
  - organizimin dhe menaxhimin ( p.sh. stafi kryesor menaxherial, stafi që merr vendimin ose stafi teknik);
  - adresën e kontaktit dhe vendndodhjet;
  - fusha e ushtrimit të aktivitetit nën sistemin e menaxhimit të certifikuar;
  - ndryshimet kryesore në sistemin e menaxhimit dhe proceset.
- 8.7 Sistemi i menaxhimit i klientit duhet zhvillohet në formë të verifikueshme, duke ndërmarrë veprime sistematike (si p.sh. auditime të brendshme, vlerësime periodike të sistemit të menaxhimit) nëse standardet përkatëse për të cilat është certifikuar e kërkojnë këtë.
- 8.8 Të gjitha ankesat e marra nga palët e treta, për sa i përket sistemit të menaxhimit, duhet ti raportohen EQSC me shkrim, sipas procedurave përkatëse të paraqitura nga EQSC. Çdo ankesë duhet të shqyrtohet dhe nëse gjykohet e nevojshme të merren masat korrigjuese. Këto ankesa dhe masat korrigjuese të ndërmarra duhet të jenë prezent gjatë auditimit të radhës së planifikuar nga EQSC.

## **9. Të drejtat e pronësisë intelektuale**

- 9.1 Të gjithë dokumentet të cilët EQSC mund të sigurojë në formë elektronike apo të printuar, të tilla si formularët e vetëvlerësimit, modelet ose listat e kontrollit, do të jenë nën pronësisë e EQSC dhe mund të përdoren vetëm për qëllimet e përcaktuara nga EQSC. Përveç se në rastet kur EQSC e miraton me shkrim, në të gjitha rastet e tjera çdo përdorim apo shpërndarje e materialit do të jetë e ndaluar. Në mungesë të miratimit nga EQSC, këto dokumente nuk do të ri-prodhohen ose ti jepen palëve të treta. Në rast se kjo ndodh EQSC rezervon të drejtën e vendosjes së një pagese për çdo thyerje të marrëveshjes, sipas përcaktimit nga Administratori i EQSC.

## **10. Ruajtja e Paanshmërisë dhe Pavarësisë së EQSC**

- 10.1 Klienti siguron se do të shmanget nga çdo gjë e cila mund të paragjykojë pavarësinë e personelit të caktuar nga EQSC. Kjo zbatohet në veçanti për ofertat për aktivitete konsulence ose punësimi ose kontrata për llogari të atij personeli vetë.
- 10.2 Në mënyrë që të garantohet paanshmëria e tij, EQSC nuk do të sigurojë shërbime konsulence të cilat janë objekt i certifikimit/shërbimit të kontraktuar nga klienti, shërbim i cili do të çojë në lëshimin e certifikatës.

## **11. Kërkesat për Dhënie/Mbajtjen e certifikatës së lëshuar nga EQSC**

- 11.1 Certifikatat e lëshuara nga EQSC kanë datën e lëshimit dhe të vlefshmërisë. Çdo certifikatë ka gjithashtu një numër unik identifikimi të regjistruar vetëm një herë nga EQSC, pra i cili është qartësisht i gjurmueshëm.



- 11.2 Data e lëshimit do të qëndrojë e pandryshuar përgjatë gjithë ciklit të certifikimit, dhe më tej, pasi të jetë provuar vlefshmëria e saj, e pandërprerë. Në rastet kur ndodh një ndryshim (p.sh. në zgjerimin apo zvogëlimin e qëllimit të certifikimit, ose rinovimi i vlefshmërisë) kjo datë do të ndryshojë duke reflektuar datën reale të lëshimit.
- 11.3 Data e vlefshmërisë përcakton vlefshmërinë e certifikatës. Gjatë periudhës së vlefshmërisë, klienti duhet të pranojë auditimet mbikëqyrëse. Përveç se në rastet kur bihet dakord apo përcaktohet nga trupa e akreditimit apo e autorizimit, një certifikatë e lëshuar nga EQSC do të jetë e vlefshme për tre vjet, si dhe auditimet mbikëqyrëse të zhvilluara çdo vit, do të jenë të vlefshme për një periudhë prej 12 muajsh. Auditimet mbikëqyrëse do të njoftohen klientit nga EQSC dhe do të dakortësohet data e auditimit.
- 11.4 Qëllimi i zbatimit të fushës së certifikimit është për të gjithë organizatën/klientin. Nëse qëllimi do të jetë i zbatueshëm vetëm për një pjesë të aktivitetit, për një fushë të caktuar, sektor apo vendndodhje, kjo do të identifikohet me shkrim qartësisht në dokumentet e certifikimit.
- 11.5 Nëse EQSC përcakton jo-konformitete, këto do të zgjidhen efektivisht sipas përcaktimeve në dokumentet përkatëse të paraqitura nga EQSC, në mënyrë që të mbahet certifikimi i dhënë. Veprimet e ndërmarra do të verifikohen gjatë auditimit tjetër të radhës, dhe/ose auditimeve specifike, dhe/ose nëpërmjet dokumentacionit paraqitur te EQSC. Nëse masat korrigjuese nuk merren brenda afatit të përcaktuar, EQSC rezervon të drejtën e kufizimit, pezullimit të përkohshëm apo tërheqjes përfundimtare të certifikimit.
- 11.6 Certifikatat janë nën pronësinë e EQSC në çdo kohë dhe vend. Nëse certifikimi tërhiqet përfundimisht, duhet ti kthehen EQSC të gjitha certifikatat origjinale të lëshuara, brenda një muaji nga data e vendimit të tërheqjes së certifikimit.

## **12. Tërheqja e Certifikatës dhe Referencave të certifikimit**

- 12.1 EQSC mund të kufizojë qëllimin e certifikimit ose përkohësisht apo përgjithmonë të tërheqë certifikimin me efekt të menjëhershëm, nëse kërkesat për mbajtjen e certifikatës, së përkruara në këtë dokument apo në dokumente të tjera të Sistemit të certifikimit të EQSC, nuk janë plotësuar. E njëjta pikë zbatohet edhe nëse klienti nuk përmbush pagesën e detyrimeve financiare ndaj EQSC, brenda afateve të përcaktuara në faturat/ofertën përkatëse. EQSC rezervon të drejtën e dhënies së një periudhe shtesë prej 14 ditësh, nëse biznesi i klientit ka falimentuar, deri në pritje të likuidimit të aseteve dhe finalizimit të pagesës përkatëse.
- 12.2 EQSC do të komunikojë çdo pezullim apo tërheqje të certifikimit, në formë të shkruar dhe do të publikojë informacionin përkatës në formën e paracaktuar nga EQSC.
- 12.3 Nëse certifikimi është pezulluar apo tërhequr, klienti i certifikuar është i detyruar ti kthejë te EQSC dokumentet e certifikimit (certifikata, të drejtën e përdorimit të logos së certifikimit, etj.) si dhe të ndalojë përdorimin e referencave të certifikimit. Ai gjithashtu duhet të sigurojë se përdorimi i këtyre referencave do të hiqet nga materialet promovuese, broshurat, etj., sipas afateve të informuara nga EQSC. Në rast të thyerjes së kësaj kërkesë të Sistemit të certifikimit të EQSC, EQSC mund të përcaktojë një pagesë për çdo thyerje kërkesë.



### **13. Përcaktime përfundimtare**

- 13.1 Çdo ndryshim apo shtesë në këto terma e kushte do të bëhet vetëm me shkrim.
- 13.2 Nëse ndonjë apo disa nga këto terma apo kushte do të bëhet i pavlefshëm, vlefshmëria e termave dhe kushteve të tjera nuk do të ndikohet. Termat apo kushtet e pavlefshme do të rishikohen dhe do të zëvendësohen nga terma ose kushte të vlefshme të cilat do të përcaktohen të jenë sa më pranë kuptimit dhe reflektimit të qëllimit të këtyre termave dhe kushteve.
- 13.3 Të gjitha çështjet apo diskutimet e pazgjidhura të cilat rrjedhin nga këto terma e kushte mund të drejtohen ekskluzivisht në Gjykatën e Tiranës.
- 13.4 Këto terma e kushte drejtohen nga dhe janë në përputhje me legjislacionin shqiptar përkatës si dhe standardet kombëtare e ndërkombëtare përkatëse.