

Termat dhe kushtet e ofrimit të shërbimit nga European Quality and Safety Control (EQSC) shpk



Termat dhe kushtet e ofrimit të shërbimit			
Kodi Nr.: FP.310_9	Versioni: 9	Data Efektive: 26.03.2025	Page 2 of 9

1. Qëllimi dhe Fusha e Zbatimit

- 1.1 Këto Terma dhe Kushte rregullojnë të gjitha shërbimet e **Certifikimit të Sistemeve të Menaxhimit** të ofruara nga European Quality and Safety Control (EQSC) shpk, duke përfshirë, por jo vetëm, vlerësimin, auditimin, verifikimin dhe certifikimin e sistemeve të menaxhimit të klientëve, sipas standardeve, rregulloreve dhe normave përkatëse kombëtare dhe ndërkombëtare.
- 1.2 Me nënshkrimin e Formularit të Aplikimit dhe të Ofertës Financiare përkatëse, klienti deklaron se është informuar dhe ka pranuar në tërësi të drejtat dhe detyrimet e tij dhe të EQSC-së, sipas përcaktimeve të këtij dokumenti.
- 1.3 EQSC do të sigurojë që versioni më i fundit i këtyre Termave dhe Kushteve të jetë gjithmonë i disponueshëm në faqen e saj zyrtare të internetit dhe/ose të komunikohen në mënyrë të përshtatshme me klientin përmes mjeteve elektronike ose mjeteve të tjera të komunikimit. Klienti është përgjegjës të verifikojë informacionin e marrë dhe të kërkojë sqarime, nëse është e nevojshme. Nëse klienti nuk ka akses në faqen e internetit, duhet të njoftojë me shkrim EQSC, në mënyrë që të mundësohet një formë alternative informimi.
- 1.4 Çdo devijim nga këto Terma dhe Kushte do të konsiderohet i vlefshëm vetëm nëse është miratuar me shkrim nga të dy palët.

2. Afatet dhe Kushtet e Ofrimit të Shërbimit

- 2.1 Shërbimet e EQSC ofrohen mbi bazën e një kërkesë të paraqitur me shkrim nga klienti (si p.sh. Formulari i Aplikimit ose kërkesë tjetër e vlefshme), dhe vetëm pasi EQSC ka kryer shqyrtimin e duhur dhe ka dhënë miratimin e saj.
- 2.2 Çdo kërkesë nga klienti për anulimin ose ndryshimin e shërbimeve duhet të dorëzohet me shkrim. Kërkesa të tilla do të marrin efekt vetëm pas pranimin dhe miratimit nga EQSC.
- 2.3 Ofrimi i shërbimeve nga EQSC do të realizohet në përputhje me kohëzgjatjen e përcaktuar të auditimit, e cila përlogaritet sipas kërkesave të standardeve përkatëse dhe detajimeve të përfshira në Ofertën Financiare.

3. Shërbimi i Ofruar nga EQSC dhe Cikli i Certifikimit

- 3.1 EQSC ofron shërbime certifikimi të sistemeve të menaxhimit sipas standardeve përkatëse ndërkombëtare dhe kërkesave të akreditimit. Shërbimi i EQSC përfshin vlerësimin e dokumentacionit, kryerjen e auditimeve në vendin e klientit, shqyrtimin e rezultateve të auditimit, si dhe marrjen e vendimit për lëshimin, rifreskimin, pezullimin, tërheqjen ose refuzimin e certifikimit.
- 3.2 Cikli i certifikimit është 3-vjeçar dhe përbëhet nga:
 - Auditimi fillestar, i ndarë në dy faza (Faza 1 dhe Faza 2),
 - Auditimet mbikëqyrëse (të paktën një herë në vit gjatë dy viteve në vijim),
 - Auditimi i ri-certifikimit në fund të ciklit, për të vazhduar vlefshmërinë e certifikatës për një cikël të ri.
- 3.3 Në rastin kur klienti nuk përmbush kërkesat gjatë fazave të auditimit ose nuk i respekton kushtet e kontratës, EQSC ka të drejtë të mos lëshojë certifikatën, ta pezullojë ose ta tërheqë atë.
- 3.4 Klienti angazhohet të bashkëpunojë gjatë gjithë ciklit të certifikimit dhe të sigurojë akses në të gjitha informacionet, dokumentacionin dhe vendet e kërkuara për realizimin e shërbimit nga EQSC.
- 3.5 Klienti angazhohet të njoftojë EQSC për çdo ndryshim të rëndësishëm në sistemin e tij të menaxhimit, përfshirë ndryshime në strukturë organizative, adresë, vendndodhje, fushëveprimtari, numër punonjësish apo ligjshmëri të operimit.
- 3.6 Në përputhje me kërkesat e standardeve të aplikueshme dhe rregullave të akreditimit, certifikata e lëshuar nga EQSC është e vlefshme për një periudhë maksimale prej 3 vjetësh, me kusht që klienti të përmbushë detyrimet e tij gjatë auditimeve të mbikëqyrjes dhe të ruajë vazhdimisht përputhshmërinë me kërkesat përkatëse.

Termat dhe kushtet e ofrimit të shërbimit			
Kodi Nr.: FP.310_9	Versioni: 9	Data Efektive: 26.03.2025	Page 3 of 9

3.7 Certifikimi fillestar dhe transferimi i certifikimit:

- Kur klienti nuk është i certifikuar më parë, EQSC kryen për të procesin e certifikimit fillestar.
- Në rastet kur klienti ka qenë më parë i certifikuar nga një trupë certifikuese e akredituar nga një trupë akreditimi anëtare e EA-MLA (ose një marrëveshje tjetër të njohur ndërkombëtarisht), EQSC mund të kryejë shërbimin e transferimit të certifikimit, në përputhje me kërkesat përkatëse.
- Klienti, në rastin e transferimit, është i detyruar të dorëzojë pranë EQSC dokumentacionin: Certifikatën aktuale të vlefshme, Raportin më të fundit të auditimit (duke përfshirë edhe raportin mbi veprimet korrigjuese, nëse ka pasur), Informacion shtesë që mund të kërkohej për të verifikuar vlefshmërinë e certifikimit ekzistues.
- Klienti ka të drejtë të zgjedhë midis transferimit të certifikimit dhe aplikimit për certifikim fillestar. Pavarësisht kësaj, EQSC rezervon të drejtën të vendosë, pas rishikimit të dokumentacionit, nëse do të pranojë transferimin apo do të kërkojë kryerjen e certifikimit fillestar.

3.8 Në rastet kur Sistemi i Menaxhimit të klientit është i certifikuar nga EQSC për më shumë se një standard dhe këto certifikime janë në cikle të ndryshme certifikimi, EQSC mund të propozojë bashkimin e cikleve të certifikimit në një cikël unik, me kusht që për asnjë nga standardet të mos tejkalohet periudha maksimale prej tre (3) vjetësh certifikimi, në përputhje me kërkesat përkatëse të standardeve dhe rregullave të akreditimit. Bashkimi i cikleve të certifikimit realizohet vetëm me miratimin e klientit, nëpërmjet një oferte të re të propozuar nga EQSC, ku përshkruhet tipi auditimit dhe kostot përkatëse. Ky bashkim nuk cenon vlefshmërinë apo integritetin e proceseve të auditimit për secilin standard.

3.9 EQSC mund të kryejë auditime jashtë radhës ndaj një klienti të certifikuar, kur:

- ka informacione të besueshme për mosrespektim të kërkesave të standardit të certifikimit,
- janë paraqitur ankesa të justifikuar nga palë të treta,
- klienti ka kryer ndryshime të rëndësishme në sistemin e tij të menaxhimit apo në strukturën organizative,
- është pezulluar certifikata dhe kërkohej verifikim për rikthimin e vlefshmërisë,
- është e nevojshme të vlerësohet zbatimi i kërkesave të reja të standardit ose kërkesave ligjore/rregullatore.

EQSC do të dërgojë një ofertë të posaçme për auditimet jashtë radhës, në përputhje me natyrën dhe kohëzgjatjen e auditimit të nevojshëm. Klienti angazhohet të bashkëpunojë për realizimin e auditimit jashtë radhës dhe të sigurojë akses të plotë në dokumentacion dhe në vendin e aktivitetit, sipas kërkesave të EQSC.

4. Tarifat dhe Ofertat Financiare

- Të gjitha shërbimet e ofruara nga EQSC tarifohen në përputhje me Sistemin zyrtar të Tarifave të miratuar nga EQSC, në fuqi në momentin e ofrimit të shërbimit. Për çdo shërbim të kërkuar, EQSC përgatit dhe i dorëzon klientit një Ofertë Financiare, e cila, pas dakordësimit nga ana e klientit, shërben si bazë për lëshimin e faturës tatimore përkatëse.
- Për klientët e rinj, çmimet komunikohen gjatë fazës së aplikimit nëpërmjet ofertes. Për klientët ekzistues në skemën e certifikimit, çdo ndryshim në Sistemin e Tarifave, u komunikohet nga EQSC me mjete të përshtatshme komunikimi. Në çdo rast, ndryshimet në tarifën e shërbimit nuk do të ndikojnë në ofertat financiare të dakordësuara në fillim të ciklit të certifikimit.
- Për klientët ekzistues, në fillim të çdo cikli të ri të certifikimit, EQSC i dorëzon klientit një ofertë të re financiare. Në rastet kur klienti kërkon shtim të qëllimit të certifikimit, shtim të standardeve ose shërbimeve të tjera të reja, EQSC do të përgatisë dhe dorëzojë një ofertë të re për miratim nga klienti, para kryerjes së shërbimeve shtesë.

Të gjitha taksat dhe detyrimet ligjore që lidhen me ofrimin e shërbimeve i faturohen klientit në përputhje me legjislacionin në fuqi. Çdo detyrim tatimor i aplikuar me efekt retrospektiv do të faturohet gjithashtu klientit.

- Çdo shpenzim shtesë që lind gjatë realizimit të shërbimit (p.sh. udhëtim, akomodim, tarifën administrative të palëve të treta) do t'i komunikohet dhe do t'i faturohet klientit në mënyrë të veçantë, sipas ofertës paraprake.

Termat dhe kushtet e ofrimit të shërbimit			
Kodi Nr.: FP.310_9	Versioni: 9	Data Efektive: 26.03.2025	Page 4 of 9

5. Kushtet e pagesës

- 5.1 EQSC pajis çdo klient me Ofertën financiare përkatëse, për ofrimin e shërbimit të saj. Oferta është pjesë integrale e këtyre Termave dhe kushteve. Në rastet e rishikimit të Ofertës financiare, Termat dhe kushtet, në versionin më të fundit në fuqi, janë të zbatueshme.
- 5.2 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 referencës ndaj certifikimit të dhënë nga EQSC, paguhet një herë në çdo cikël certifikimi dhe është e përfshirë në ofertën e përcaktuar për auditimin certifikues apo ri-certifikues.
- 5.3 Faturat e lëshuara nga EQSC duhet të likuidohet brenda 15 ditëve pune nga data e lëshimit të faturës.
- 5.4 EQSC rezervon të drejtën e faturimit të një tarife 5% të ofertës së vitit përkatës, për çdo ndryshim të datave të ofrimit të shërbimit, të rëna dakord midis palëve paraprakisht. Çdo kosto tjetër e shkaktuar gjatë ofrimit të shërbimit, duhet të rimbursohet korrektësisht nga klienti.
- 5.5 Në rast anulimi të shërbimit, EQSC rezervon të drejtën të faturojë një tarifë fikse prej 10% të vlerës së Ofertës së dakordësuar, për shërbimet e kryera deri në atë moment dhe për kostot përkatëse të angazhuara.
- 5.6 EQSC rezervon të drejtën të kërkojë parapagesë të pjesshme ose të plotë të Ofertës financiare, sipas vlerësimit të saj. Në këto raste, klienti është i detyruar të përmbushë në kohë çdo detyrim tjetër financiar, sipas afateve të përcaktuara. Nëse ekziston dyshim mbi aftësinë paguese apo likuiditetin e klientit, EQSC mund të ofrojë shërbimet vetëm pas pagesës së plotë paraprake të Ofertës financiare.
- 5.7 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 kontrakttojë një palë të tretë për mbledhjen e këtyre detyrimeve financiare, kosto e kontraktimit do ti 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 ti dërgojë klientit 'ri-kujtesë' për çdo 30 ditë vonesë nga data e fundit e përcaktuar për likuidimin e faturës përkatëse.
- 5.8 Në rast se klienti ka ankesë për faturën e lëshuar, duhet ta paraqesë me shkrim pranë EQSC brenda 14 ditëve nga data e marrjes së saj, së bashku me argumentet përkatëse. Nëse nuk paraqitet ankesë brenda këtij afati, EQSC e konsideron faturën të pranuar dhe të pagueshme në mënyrë të rregullt.

6. Konfidencialiteti dhe mbrojtja e të dhënave

- 6.1 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 që nuk është i disponueshëm publikisht, sipas procedurave të EQSC, trajtohet si konfidencial.
- 6.2 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. Përjashtim bëhet vetëm në rastet:
 - a. kur klienti e kërkon/miraton me shkrim që informacioni përkatës të jepet,
 - b. kur dhënia e informacionit është e kërkuar nga ligji ose nga një autoritet kompetent,
 - c. ose në rastet e hetimeve administrative ose penale nga autoritetet kompetente, në përputhje me legjislacionin në fuqi.
 Në çdo rast kur EQSC është e detyruar të zbulojë informacion konfidencial sipas këtyre kushteve, ajo do të njoftojë klientin me shkrim për këtë fakt, në mënyrë të menjëhershme ose sa më shpejt të jetë e mundur.
- 6.3 Klienti bie dakord se informacioni, siç është përcaktuar në 6.2 (përfshirë, por jo vetëm, formularët e aplikimit, raportet e auditimit, checklistat, evidencat e rekordeve të audituara, etj), do ti jepet trupave të akreditimit dhe se vlerësues/përfaqësues të këtyre trupave kanë të drejtë të jenë prezent gjatë kryerjes së auditimeve..

Termat dhe kushtet e ofrimit të shërbimit			
Kodi Nr.: FP.310_9	Versioni: 9	Data Efektive: 26.03.2025	Page 5 of 9

- 6.4** 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 EQSC-Partner. Klienti ka të drejtë ta anulojë këtë rënie dakord, në çdo moment, vetëm në formë të shkruar.
- 6.5** Klienti pranon se, në përputhje me kërkesat e standardit ISO/IEC 17021-1:2015 (pika 8.1) dhe dokumenteve të aplikueshme të IAF, EQSC është i detyruar të bëjë publik informacion mbi certifikimet e dhëna. Këto të dhëna do të publikohen në platformën ndërkombëtare IAF CertSearch dhe/ose në faqen zyrtare të EQSC. Informacioni i publikuar përfshin, por nuk kufizohet vetëm në: emrin e subjektit të certifikuar, adresën e selisë dhe/ose degëve, numrin e certifikatës, datën e lëshimit, afatin e vlefshmërisë, fushën e certifikimit dhe dokumentin(e)t normative mbi të cilat bazohet certifikimi.
- 6.6** EQSC merr përsipër të zbatojë legjislacionin në fuqi për mbrojtjen e të dhënave personale gjatë mbledhjes, përpunimit dhe ruajtjes së tyre. Këto të dhëna personale i referohen individëve të përfshirë në shërbimet e ofruara nga EQSC (si për shembull përfaqësues të klientit, auditorë të kontaktuar, persona përgjegjës, etj.) dhe jo të dhënave të vetë subjektit të certifikuar. Çdo e dhënë personale e individëve, e mbledhur nga EQSC në lidhje me një shërbim të ofruar apo nëpërmjet faqes së saj të internetit, do të përpunohet dhe ruhet në përputhje me Politikën e Privatësisë të EQSC, e cila i bashkëlidhet kësaj marrëveshjeje. Të dhëna personale përfshijnë, por nuk kufizohen vetëm në: emër, mbiemër, adresë personale, numër telefoni, adresë e-mail, ID personal (nëse jepet), pozicion pune, apo të dhëna të tjera identifikuese të ngjashme.
- 6.7** Çdo raport dhe dokumentacioni i auditimit në përgjithësi, do të ruhen për një periudhë 3 vjeçare, përveç nëse rregulloret normative ose statutores parashikojnë një periudhë më të gjatë ruajtjeje.

7. Përgjegjësitë dhe Kufizimet e Përgjegjësisë së EQSC

- 7.1** EQSC ndërmerr të ofrojë shërbimet e saj në mënyrë profesionale, të paanshme dhe në përputhje me kërkesat e standardeve përkatëse ndërkombëtare, dokumentacionin e vet të brendshëm, kërkesat ligjore në fuqi dhe afatet e dakorduara me klientin. EQSC synon të sigurojë një nivel të lartë cilësie në ofrimin e shërbimit dhe të respektojë termat kontraktuale në mënyrë të drejtë dhe transparente.
- 7.2** EQSC është përgjegjëse ndaj klientit vetëm në rastet e shkeljeve të qëllimshme ose tejet të pakujdesshme të detyrimeve të tij kontraktuale që rrjedhin nga këto Terma dhe Kushte.
- 7.3** Përgjegjësia e EQSC kufizohet vetëm në rastet e dëmeve që janë të parashikueshme në kuadër të procesit normal të punës dhe që i shkaktohen klientit drejtpërdrejt. Vlera maksimale e përgjegjësisë nuk do të tejkalojë shumën e paguar nga klienti për shërbimin përkatës.
- 7.4** EQSC nuk mban përgjegjësi për humbje fitimi, dëme të tërthorta apo të rëndësishme, si dhe dëme mbi pronësinë materiale ose jomateriale, të çdo lloji.
- 7.5** Çdo kërkesë për kompensim nga klienti ndaj EQSC humbet vlefshmërinë nëse nuk paraqitet në rrugë gjyqësore brenda një afati maksimal prej 6 muajsh nga momenti kur klienti është bërë i vetëdijshëm për dëmin, dhe në çdo rast jo më vonë se 2 vjet nga data e ndodhjes së ngjarjes që shkaktoi dëmin.
- 7.6** Për sa kohë nuk është rënë dakord ndryshe me shkrim, klienti garanton se shërbimet e dhëna nga EQSC do të përdoren vetëm për nevojat dhe interesat e tij dhe jo për qëllime të palëve të treta. EQSC nuk mban asnjë përgjegjësi nëse informacioni apo rezultatet i kalohen apo përdoren nga palë të treta.
- 7.7** Në rast se, përjashtimisht, EQSC është mbajtur përgjegjëse ndaj një pale të tretë, atëherë këto Terma dhe Kushte, përfshirë kufizimet e dëmshpërblimeve, do të aplikohen njësoj edhe ndaj asaj pale të tretë. Në këto raste, klienti angazhohet të mbrojë EQSC nga çdo kërkesë e tillë dhe të mbulojë të gjitha pasojat financiare dhe ligjore që rrjedhin prej saj.

Termat dhe kushtet e ofrimit të shërbimit			
Kodi Nr.: FP.310_9	Versioni: 9	Data Efektive: 26.03.2025	Page 6 of 9

- 7.8** Shuma maksimale e përgjegjësisë e përcaktuar në këtë dokument zbatohet një herë në total, edhe nëse kërkesat për dëmshpërblim paraqiten nga më shumë se një palë (klienti dhe/ose palë të treta). Kërkesat do të trajtohen sipas rendit kronologjik të parashtrimit të tyre.
- 7.9** EQSC rezervon të drejtën për të përditësuar sistemin e tij të certifikimit në përputhje me ndryshimet në rregulloret kombëtare dhe ndërkombëtare që zbaton. Klienti do të njoftohet me kohë për afatin dhe përmbajtjen e ndryshimeve që duhet të reflektohen në sistemin e tij të menaxhimit, në përputhje me kërkesat e standardeve përkatëse.
- 7.10** EQSC mban përgjegjësi për publikimin në kohë dhe në mënyrë të qartë të udhëzimeve mbi tranzicionet e standardeve të reja ndërkombëtare të cilat lidhen me fushat e certifikimit që ofron. Këto udhëzime do të publikohen në faqen zyrtare të EQSC dhe do të përfshijnë afatet përkatëse të tranzicionit, kërkesat kryesore që duhet të adresohen nga klientët dhe mënyrën e verifikimit të përmbushjes së tyre. EQSC angazhohet gjithashtu të njoftojë individualisht klientët e certifikuar të cilët preken nga këto ndryshime, duke siguruar kohë të mjaftueshme për zbatimin e kërkesave të reja, në përputhje me afatet e përcaktuara nga IAF, DPA ose trupa të tjera akredituese kompetente.
- 7.11** EQSC angazhohet të sigurojë përmbushjen e afateve të ofrimit të shërbimit, përveç rasteve të forcës madhore ose rrethanave të jashtëzakonshme që nuk varen nga vullneti i saj. Në rast vonesash të paarsyeshme që rrjedhin nga fajësia e EQSC, klienti ka të drejtë të kërkojë rishikim të marrëveshjes dhe/ose zbritje proporcionale të tarifës, sipas marrëveshjes mes palëve.

8. Të drejtat e klientit

- 8.1** 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.
- 8.2** EQSC ndërmerr njoftimin e klientit për personelin e EQSC të ngarkuar për të kryer auditimin. Nëse klienti refuzon këtë personel për arsye të justifikuara, EQSC do të propozojë personel tjetër. EQSC mund të përzgjedhë personel që kryen detyrat e tij sipas maturisë dhe lirisë së veprimit, përveç në rastet kur standardet apo rregulloret ndërkombëtare dhe kombëtare (si p.sh. politikat e IAF apo EA, kërkesat e trupës së akreditimit, etj.) parashikojnë ndryshe. EQSC e njofton klientin për auditorët e ngarkuar nëpërmjet Planit të Auditimit.
- 8.3** Nëse një personel i emëruar nga EQSC bëhet i paafte për të kryer detyrën e tij për shkaqe të ndryshme (si p.sh. sëmundje, fatkeqësi, etj.) menjëherë përpara ose gjatë ofrimit të shërbimit, ai/ajo do të zëvendësohet nga një personel tjetër i përshtatshëm. Nëse kjo nuk është e mundur, EQSC do të njoftojë klientin me shkrim dhe do të propozojë një afat tjetër për ofrimin e shërbimit, i cili do të konsiderohet i vlefshëm vetëm pas dakordësimit me shkrim nga klienti.
- 8.4** 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. Nëse klienti nuk reagon brenda këtij afati, konsiderohet se ai është dakord me përmbajtjen e raportit dhe raporti i kalon Certifikuesit të EQSC për vendimmarrje..
- 8.5** 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 promociionale 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.

Termat dhe kushtet e ofrimit të shërbimit			
Kodi Nr.: FP.310_9	Versioni: 9	Data Efektive: 26.03.2025	Page 7 of 9

9. Detyrimet e klientit

- 9.1** 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 do njoftohet për çdo rast apo rrethanë sipas kërkesave të EQSC, standardeve apo legjislacionit përkatës.
- 9.2** 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.
- 9.3** 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 evidencave të nevojshme për auditimin, nga personeli i EQSC. Klienti do të sigurojë se personeli i intervistuar nga EQSC do të sigurojë informacion të qartë dhe të vërtetë për çdo çështje e cila është e rëndësishme për vlerësimin e sistemit përkatës të menaxhimit.
- 9.4** Klienti i certifikuar është i detyruar të informojë EQSC menjëherë (brenda pesë ditëve pune) çdo ndryshim që mund të ndikojë në certifikimin e dhënë siç 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,
 - të deklarojë në mënyrë të saktë dhe me shkrim emrat dhe kontaktet e personave përgjegjës për Sistemin e Menaxhimit, si dhe të çdo konsulentit që angazhohet për këtë sistem.
 - incidentet/aksidentet/rastet për të cilat në standardet përkatëse kërkohet specifikisht “detyrim për tu informuar autoritetet përkatëse vendase”.
- 9.5** 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), dhe të tjera veprime siç kërkohen nga standardet përkatëse, për të cilat është certifikuar.
- 9.6** Klienti merr përsipër që, në rast të publikimit të standardeve të reja ose versioneve të përditësuara të tyre, të rishikojë dhe përditësojë sistemin e menaxhimit brenda afateve të përcaktuara nga EQSC, në përputhje me kërkesat e IAF dhe Trupa Akredituese. Në rast të moszbatimit të këtyre afateve, EQSC rezervon të drejtën të pezullojë përkohësisht ose, në raste të përsëritura apo të rënda, të tërheqë certifikatën e lëshuar, sipas procedurave të saj të brendshme dhe kërkesave të skemës së akreditimit.
- 9.7** Të gjitha ankesat e marra nga palët e treta për sa i përket sistemit të menaxhimit të klientit, masat e ndërmarra, dhe çdo element i procesit të ndjekur nga klienti për trajtimin e tyre, duhet të regjistrohen dhe ti paraqiten ekipit të auditimit të EQSC.
- 9.8** Klienti duhet të verifikojë në intervale kohe të ndryshme, përditësimin e dokumentacionit në faqen e internetit të EQSC në mënyrë që të jetë i përditësuar me informacionet më të fundit rreth ndryshimeve në standarde, rreth ndryshimeve të të drejtave dhe detyrimeve të tyre të shprehura në këtë dokument ose dokumente të tjera të bëra publike nga EQSC, dokumenteve të cilat janë të nevojshme për tu përdorur gjatë zbatimit të sistemit të menaxhimit.

10. Të drejtat e pronësisë intelektuale

- 10.1** Të gjithë dokumentet të cilët EQSC mund të sigurojë në formë elektronike apo të printuar, të tilla si formularët, modelet ose listat e kontrollit, do të jenë nën pronësinë 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.
- 10.2** 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.

Termat dhe kushtet e ofrimit të shërbimit			
Kodi Nr.: FP.310_9	Versioni: 9	Data Efektive: 26.03.2025	Page 8 of 9

11. Ruajtja e Paanshmërisë, Pavarësisë dhe Menaxhimi i Konfliktit të Interesit të EQSC

- 11.1** Klienti siguron se do të shmangët nga çdo veprim që mund të paragjykojë pavarësinë e personelit të caktuar nga EQSC. Kjo përfshin, por nuk kufizohet vetëm në ofertat për aktivitete konsulence, punësimi, ose kontrata për llogari të atij personeli.
- 11.2** Për të garantuar paanshmërinë, EQSC nuk do të sigurojë shërbime konsulence që janë objekt i certifikimit ose shërbimit të kontraktuar nga klienti, të cilat do të çonin në lëshimin e certifikatës.
- 11.3** EQSC identifikon dhe menaxhon çdo konflikt interesi të mundshëm që mund të ndikojë në pavarësinë dhe paanshmërinë e shërbimeve të saj. Në rast të një konflikti interesi, EQSC do të informojë klientin dhe do të ndërmarrë masat e nevojshme për të shmangur ose minimizuar ndikimin e tij

12. Kërkesat për Dhënie/Mbajtjen e certifikatës së lëshuar nga EQSC

- 12.1** 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.
- 12.2** 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.
- 12.3** Data e vlefshmërisë përcakton vlefshmërinë e certifikatës. Përveç se në rastet kur bihet dakord ndryshe apo përcaktohet nga trupa e akreditimit apo e autorizimit, një certifikatë e lëshuar nga EQSC, për certifikimin e sistemeve të menaxhimit do të jetë e vlefshme për tre vjet. Kjo vlefshmëri duhet të provohet nëpërmjet auditimeve mbikëqyrëse të zhvilluara çdo vit të vlefshmërisë së certifikatës. Planifikimi i auditimeve mbikëqyrëse do të dakortësohet midis EQSC dhe klientit, në përputhje me kërkesat e EQSC, të akreditimit apo të standardeve specifike. Programi i Auditimeve mbikëqyrëse/ricertifikuese mund të ndryshojë rreth +/- tre muaj nga data e planifikuar e auditimit, me dakortësim ndërmjet palëve (me përjashtim të auditimit të parë mbikëqyrës dhe vetëm në rast se standarde/kërkesa të tjera detyruese nuk përcaktojnë ndryshe).
- 12.4** Qëllimi i zbatimit të sistemit të menaxhimit përcaktohet nga vetë klienti dhe mund të jetë për të gjithë organizatën/proceset/aktivitetet e klientit ose për një pjesë të tyre. Nëse qëllimi do të jetë i zbatueshëm vetëm për një pjesë të aktivitetit, për një fushë të caktuar, sektor apo vendndodhje, fusha e zbatimit do të identifikohet qartësisht në certifikatë.
- 12.5** 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 auditimeve të veçanta/auditimeve të planifikuara 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.
- 12.6** Certifikatat janë nën pronësinë e EQSC në çdo kohë dhe vend, dhe nëse certifikimi tërhiqet përfundimisht, duhet ti kthehen EQSC në formë të shkruar, brenda një muaji nga data e vendimit të tërheqjes së certifikimit.
- 12.7** Klienti i certifikuar ndërmerr përdorimin korrekt të certifikatës dhe referencave të certifikimit në përputhje me rregullat e përcaktuara nga EQSC, nga standardet përkatëse dhe rregullat e konkurrencës së ndershme përcaktuar. Rregullat e përcaktuara nga EQSC janë përcaktuar në P.340 Përdorimi i referencave të certifikimit dhe janë publikuar në faqen e internetit.

13. Tërheqja e Certifikatës dhe Referencave të certifikimit

- 13.1** 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 përkohë 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.

Termit dhe kushtet e ofrimit të shërbimit			
Kodi Nr.: FP.310_9	Versioni: 9	Data Efektive: 26.03.2025	Page 9 of 9

13.2 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.

13.3 Nëse certifikimi është pezulluar apo tërhequr, klienti i certifikuar është i detyruar ti kthejë te EQSC dokumentet e lëshuara të cilat provojnë certifikimin e dhënë (certifikata, 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.

14. Përcaktime përfundimtare

14.1 Çdo ndryshim apo shtesë në këto terma e kushte do të bëhet vetëm me shkrim.

14.2 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. Termit 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.

14.3 Të gjitha çështjet apo diskutimet e pazgjidhura të cilat rrjedhin nga këto terma e kushte mund të drejtohen ekskluzivisht në Gjykatën e Tiranës.

14.4 Këto terma e kushte drejtohen nga dhe janë në përputhje me legjislacionin shqiptar përkatës si dhe standardeve kombëtare e ndërkombëtare përkatëse.

Eriola Kamberi
Administrator

Data, Nënshkrimi i Klientit, Vula e kompanisë

Data, Nënshkrimi dhe vula e EQSC