

## 4.12 Terms and Conditions for SUCOFINDO ICS Certification Services

Syarat dan Kondisi Jasa Sertifikasi SUCOFINDO ICS	Terms and Conditions for SUCOFINDO ICS Certification Services
<p><b>1. UMUM</b> Syarat dan Kondisi ini mengatur pelaksanaan Jasa Sertifikasi oleh SUCOFINDO ICS kepada klien</p> <p><b>2. DEFINISI</b> 'SUCOFINDO ICS' berarti SBU SERCO sebuah Unit Bisnis Strategis dari PT. SUCOFINDO (PERSERO) yang menyediakan Jasa Sertifikasi. 'Perjanjian' berarti Syarat dan Kondisi Jasa Sertifikasi SUCOFINDO ICS 'Sertifikat' berarti sertifikat yang diterbitkan oleh SUCOFINDO ICS untuk mengakui pemenuhan terhadap standar atau spesifikasi 'Prosedur Sertifikasi' berarti prosedur yang dikembangkan oleh SUCOFINDO ICS dan digunakan dalam menilai suatu sistem, produk, proses atau jasa untuk tujuan pemberian atau pemeliharaan Sertifikasi. 'Persyaratan Sertifikasi' berarti persyaratan SUCOFINDO ICS yang digunakan dalam Sertifikasi sebagaimana diinterpretasikan oleh SUCOFINDO ICS, seperti Regulasi Pemerintah, Standar Sistem Manajemen, Spesifikasi Teknis, Standar Produk, Aturan Penggunaan Tanda Sertifikasi. 'Tanda Sertifikasi' berarti simbol, kata, atau tanda lain, yang ditetapkan oleh SUCOFINDO ICS, yang menandakan bahwa suatu system, proses, produk atau jasa telah disertifikasi oleh SUCOFINDO ICS dan memenuhi Persyaratan Sertifikasi. 'Sertifikasi' berarti proses dari mulai aplikasi, asesmen system, proses, produk atau jasa menurut Prosedur Sertifikasi, terbitnya laporan akhir dan atau Sertifikat hingga berakhirnya masa berlaku Sertifikat. 'Klien' berarti perusahaan, organisasi atau individu, yang mengajukan permohonan Sertifikasi atau Pemegang Sertifikat. 'Laporan' berarti laporan yang diterbitkan SUCOFINDO ICS kepada klien setelah asesmen.</p> <p><b>3. SERTIFIKASI</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Permohonan sertifikasi berlaku selama 1 tahun sejak tanggal permohonan diajukan dan tidak berlaku lagi pada akhir periode 1 tahun jika pelaksanaan sertifikasi belum berhasil atau tidak berlaku lagi manakala proses sertifikasi dihentikan oleh SUCOFINDO ICS karena kegagalan klien memenuhi Persyaratan Sertifikasi.</li> <li>2. Klien setuju untuk mematuhi Prosedur Sertifikasi SUCOFINDO ICS dan peraturan perundangan yang berlaku terkait dengan ruang lingkup sertifikasi yang diajukan oleh klien bekerjasama serta membantu personil SUCOFINDO ICS diantaranya dalam akses ke lokasi, fasilitas, dokumen, dan rekaman klien serta subkontraktor dan agennya.</li> <li>3. Klien menjamin bahwa semua informasi yang diberikan kepada SUCOFINDO ICS lengkap dan akurat.</li> <li>4. Klien harus menyediakan kepada perwakilan SUCOFINDO ICS semua dokumen, contoh/sampel produk, gambar, spesifikasi dan informasi lain yang diperlukan untuk proses sertifikasi.</li> <li>5. Klien mengizinkan perwakilan SUCOFINDO ICS memiliki akses ke lokasi Klien untuk memastikan kepatuhan Klien terhadap Persyaratan Sertifikasi, atau untuk menyelidiki keluhan.</li> <li>6. Klien mengizinkan perwakilan Lembaga Akreditasi yang ingin menyaksikan pelaksanaan audit yang dilakukan oleh perwakilan SUCOFINDO ICS dan memberikan informasi yang diperlukan oleh Lembaga Akreditasi.</li> <li>7. Setelah program asesmen selesai, SUCOFINDO ICS akan membuat Laporan dan memberikannya kepada klien.</li> <li>8. Apabila SUCOFINDO ICS tidak puas atas pemenuhan klien terhadap persyaratan sertifikasi, klien dapat</li> </ol>	<p><b>1. GENERAL</b> These terms and conditions govern the supply of Certification Services by SUCOFINDO ICS to the Client.</p> <p><b>2. DEFINITIONS</b> 'SUCOFINDO ICS' means SBU SERCO a Strategic Business Unit of PT. SUCOFINDO (PERSERO) providing Certification Services. 'Agreement' means this Terms and Conditions for SUCOFINDO ICS Certification Services 'Certificate' means certificate issued by SUCOFINDO ICS recognizing compliance to standard or specification 'Certification Procedures' means procedure developed by SUCOFINDO ICS and used in assessing a system, product, process or services for the purpose of grant or maintenance of Certification. 'Certification Requirements' means requirements of SUCOFINDO ICS applicable to the Certification as interpreted by SUCOFINDO ICS, such as Government Regulations, Management Systems Standard, Standards, Technical Specifications, Product Standards, Rule for the Use of Certification Mark. 'Certification Mark' means a symbol, word, or other sign, defined by SUCOFINDO ICS, that signifies that a system, process, product or service has been certified by SUCOFINDO ICS as meeting Certification Requirements 'Certification' means process from application, assessment of system, process, product or service in accordance with Certification Procedures, the issuance of final report and or Certificate and up to the end of validity of Certificate. 'Client' means the company, organization or individual, seeking Certification or Certificate Holder. 'Report' means report issued by SUCOFINDO ICS to the Client after assessment.</p> <p><b>3. CERTIFICATION</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. An application for certification shall be valid for 1 year from the date of application and shall lapse at the end of the 1 year period if certification has not been successful or becomes expired when the certification process terminated by SUCOFINDO ICS due to the failure of client to meet the Certification Requirements.</li> <li>2. The Client agrees to comply with SUCOFINDO ICS Certification Procedures and prevailing laws and regulations relating in accordance with the scope of certification proposed by the client to provide SUCOFINDO ICS personnel with all co-operation and assistance including access to the premises, facilities, documents, records of the Client and the Client's sub-contractors and agents.</li> <li>3. The Client warrants that all information made available to SUCOFINDO ICS is complete and accurate.</li> <li>4. The Client shall ensure to make available to SUCOFINDO ICS representative all documents, product samples, drawings, specifications and other information for the purpose of certification.</li> <li>5. The Client shall permit representatives of SUCOFINDO ICS to have access to the Client's premises to ensure the compliance of the Client with the Certification Requirements, or to investigate complaints.</li> <li>6. The Client shall permit the representatives of Accreditation Body who may wish to witness the conduct of an audit by representatives of SUCOFINDO ICS and provide information required by Accreditation Body</li> <li>7. On completion of an assessment program, SUCOFINDO ICS will prepare and submit to the Client a Report</li> <li>8. If SUCOFINDO ICS is not satisfied with the conformance of The Client to the Certification</li> </ol>

## 4.12 Terms and Conditions for SUCOFINDO ICS Certification Services

Syarat dan Kondisi Jasa Sertifikasi SUCOFINDO ICS	Terms and Conditions for SUCOFINDO ICS Certification Services
<p>membuat perbaikan dalam waktu yang ditentukan oleh SUCOFINDO ICS.</p> <p>9. Apabila klien dapat menunjukkan telah membuat tindak perbaikan atas ketidaksesuaian yang disampaikan oleh SUCOFINDO ICS kepada klien, dalam waktu yang telah ditentukan oleh SUCOFINDO ICS, SUCOFINDO ICS berwenang melakukan asesmen ulang, dengan tambahan biaya kepada Klien.</p> <p>10. Apabila klien gagal membuat perbaikan yang dapat diterima oleh SUCOFINDO ICS dalam waktu yang telah ditentukan oleh SUCOFINDO ICS, SUCOFINDO ICS dapat menghentikan proses sertifikasi dan klien dapat mengajukan permohonan baru.</p> <p>11. Keputusan menerbitkan sertifikat merupakan semata-mata kewenangan SUCOFINDO ICS</p> <p>12. Sucofindo ICS dapat menerbitkan sertifikat apabila klien tidak melanggar Perjanjian ini serta menurut Sucofindo ICS klien telah lulus dalam proses Sertifikasi.</p> <p>13. Jika menurut Sucofindo ICS Klien tidak memenuhi Perjanjian ini atau gagal dalam proses Sertifikasi, Sucofindo ICS akan menginformasikan kepada klien dan proses sertifikasi dihentikan.</p> <p>14. Lingkup Sertifikasi dan tanggal kadaluwarsa Sertifikat dinyatakan dalam Sertifikat edisi terbaru.</p> <p>15. SUCOFINDO ICS dapat mendelegasikan sebagian pelaksanaan layanan kepada sebuah agen atau subkontraktor.</p> <p>Khusus sertifikasi ISO 45001 dan Audit SMK3:</p> <p>16. Klien menginformasikan ke SUCOFINDO ICS, tanpa penundaan, tentang terjadinya insiden serius seperti kecelakaan atau pelanggaran peraturan serius yang memerlukan keterlibatan otoritas regulator.</p> <p><b>4. BIAYA DAN PEMBAYARAN</b></p> <p>a) Klien harus membayar kepada SUCOFINDO ICS biaya sertifikasi yang mencakup tahapan sampai dilakukannya asesmen dan diserahkan Laporan.</p> <p>b) Klien juga harus membayar Biaya Pengawasan Berkala (Surveillance) kepada SUCOFINDO ICS selama masa berlaku sertifikat. Audit pengawasan berkala (surveillance) dilakukan paling sedikit satu kali setahun.</p> <p>c) Klien harus membayar biaya tambahan atas pekerjaan tambahan yang harus dilakukan, diantaranya biaya untuk :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>i) mengulangi sebagian, atau semua proses asesmen karena ketidaksesuaian klien terhadap Persyaratan Sertifikasi.</li> <li>ii) perluasan ruang lingkup sertifikasi</li> <li>iii) tambahan pekerjaan akibat penangguhan, penarikan, dan / atau pemberlakuan kembali Sertifikat; penyelidikan komplain</li> <li>iv) penilaian ulang akibat perubahan dalam sistem manajemen atau produk, proses atau jasa</li> </ul> <p>d) Biaya juga akan dibebankan kepada klien untuk penggantian sertifikat.</p> <p>Klien harus membayar jumlah yang ditagihkan kepada SUCOFINDO ICS dalam mata uang yang ditentukan dalam waktu 14 hari dari tanggal tagihan/invoice. SUCOFINDO ICS tidak mengembalikan biaya yang telah dibayar oleh Klien dalam hal penangguhan , penghentian Sertifikat atau penghentian proses Sertifikasi. Jika Klien tidak membayar jumlah terutang berdasarkan syarat-syarat ini tepat waktu, SUCOFINDO ICS dapat membebankan denda keterlambatan. Klien wajib membayar bunga atas jumlah tagihan oleh SUCOFINDO ICS dimulai saat jatuh tempo pembayaran sampai dengan dibayar. Bunga dihitung berdasarkan saldo harian sebesar 2% per bulan. Karena biaya yang dibebankan ditetapkan berdasarkan</p>	<p>Requirements, The Client may make correction in the period specified by SUCOFINDO ICS</p> <p>9. If The Client can demonstrate that it has make corrective action in the period specified by SUOFINDO ICS, SUCOFINDO ICS may at its discretions conduct re-assessment, with additional fee to The Client</p> <p>10. If The Client fail to make corrective action acceptable by SUCOFINDO ICS in the period specified by SUCOFINDO ICS, SUCOFINDO ICS may terminate the certification process and The Client may submit new application.</p> <p>11. Decision to issue Certificate is at the sole discretion of SUCOFINDO ICS.</p> <p>12. Sucofindo ICS may issue Certificate if the Client is not in breach of this Agreement and according to Sucofindo ICS the Client pass the Certification process.</p> <p>13. If according to Sucofindo ICS the Cient is in breach of these Agreement or fail in the Certification process, Sucofindo ICS will notify the Client and the certification process is terminated.</p> <p>14. The Scope of Certification and the expiry date shall be as stated in the latest issue of the Certificate.</p> <p>15. SUCOFINDO ICS may delegate a part of the services performance to an agent or subcontractor.</p> <p>Especially for ISO 45001 certification and SMK3 audit</p> <p>16. The client informs to SUCOFINDO ICS, without delay, of the occurrence of serious incident such as accidents or breach of regulation necessitating the involvement of the competent regulatory authority.</p> <p><b>4. FEES AND PAYMENT</b></p> <p>a) The Client shall pay to SUCOFINDO ICS Certification Fee that covers stages up to completion of the assessment and submission of Report.</p> <p>b) The Client also shall pay to SUCOFINDO ICS Surveillance Audit Fee during the validity period of the certificate. Surveillance Audit will be carried out at least once a year.</p> <p>c) The Client shall pay additional fees for additional works required. These will include, without limitation, costs resulting from :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>i. repeats of any part, or all, of the assessment process due to the non-conformities of client to Certification Requirements;</li> <li>ii. addition of scope of Certification</li> <li>iii. additional work due to suspension, withdrawal, and/or reinstatement of a Certificate; investigation of complaints</li> <li>iv. reassessment due to changes in the management system or product, process or services</li> </ul> <p>d) The Client will also pay fee for the copies of certificate</p> <p>The Client must pay the invoiced amount to SUCOFINDO ICS in the currency specified within 14 days of the date of the invoice. SUCOFINDO ICS shall be under no liability to refund fees paid by the Client in the event of suspension, termination of Certificate or termination of Certification process If the Client does not pay an amount payable under these terms on time, the Client must pay interest on that amount on demand by SUCOFINDO ICS from when it becomes due for payment until it is paid. Interest is calculated on daily balances at the rate of 2% per month. Because the fee is defined on the current condition of the quotation proposal, SUCOFINDO ICS at its discretion may increase the applicable fee during the validity period of the certificate SUCOFINDO ICS reserves the right to amend its quotation</p>

## 4.12 Terms and Conditions for SUCOFINDO ICS Certification Services

Syarat dan Kondisi Jasa Sertifikasi SUCOFINDO ICS	Terms and Conditions for SUCOFINDO ICS Certification Services
<p>kondisi yang berlaku pada saat mengajukan penawaran, SUCOFINDO ICS berhak menaikkan biaya selama masa berlaku sertifikat.</p> <p>SUCOFINDO ICS berhak mengubah harga setiap saat atau meninjau ulang harga yang telah disepakati dan juga dapat mensyaratkan pembayaran di muka.</p> <p><b>5. KEWAJIBAN KLIEN SELAMA MASA BERLAKU SERTIFIKAT</b></p> <p>a) setiap saat mematuhi Perjanjian ini dan mematuhi Persyaratan Sertifikasi serta perubahannya</p> <p>b) menggunakan Tanda Sertifikasi dan atau Tanda Akreditasi sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan oleh SUCOFINDO ICS</p> <p>c) tetap bertanggung jawab atas system, produk, proses atau jasa yang disertifikasi, sebagaimana yang tercantum dalam Sertifikat.</p> <p>d) bertanggung jawab memastikan system, produk, proses atau jasa yang disertifikasi selalu memenuhi Persyaratan Sertifikasi</p> <p>e) harus memastikan setiap saat bahwa segala hal yang merujuk kepada sertifikat tidak menyesatkan, termasuk namun tidak terbatas pada materi promosi dan iklan.</p> <p>f) mendokumentasikan dan memelihara Sistem Manajemen sesuai dengan persyaratan standar , Persyaratan Sertifikasi dan persyaratan yang ditetapkan oleh SUCOFINDO-ICS.</p> <p>g) menyediakan salinan dari seluruh atau sebagian sistem manajemen terdokumentasi untuk digunakan oleh perwakilan SUCOFINDO ICS selama asesmen atau bila diperlukan untuk tujuan referensi</p> <p>h) memelihara rekaman tindakan perbaikan beserta bukti-buktinya, atas ketidak sesuaian yang disampaikan oleh SUCOFINDO-ICS kepada Klien, dan menyediakannya manakala diperlukan oleh SUCOFINDO-ICS</p> <p>i) memberitahukan kepada SUCOFINDO ICS setiap perubahan yang berhubungan dengan system, produk, proses atau layanan.</p> <p>j) menyimpan dan menyediakan rekaman semua keluhan dan tindakan perbaikan yang dilakukan berkaitan dengan kegiatan yang tercakup dalam ruang lingkup sertifikasi</p> <p>k) menyimpan dan menyediakan semua tindakan perbaikan dan tindakan pencegahan yang diambil berikut bukti-buktinya atas ketidaksesuaian yang ditemukan selama assesmen oleh perwakilan SUCOFINDO ICS</p> <p>l) Klien setuju di-asses / diaudit oleh pengamat dari lembaga akreditasi atau lembaga pemerintah untuk pengawasan yang bertujuan untuk memastikan kesesuaian lembaga sertifikasi SUCOFINDO ICS telah memenuhi skema yang ditetapkan.</p> <p>m) dalam audit pengawasan sebagaimana dinyatakan pada butir l) di atas, Klien mengatur semua keperluan termasuk akses terhadap lokasi, personil, subkontraktor, data dan dokumen.</p> <p>n) menghentikan semua penggunaan Tanda Sertifikasi, Tanda Akreditasi dalam hal penangguhan Sertifikat</p> <p>o) menghentikan semua penggunaan Tanda Sertifikasi, Tanda Akreditasi yang tidak diperbolehkan oleh SUCOFINDO ICS</p> <p>p) Klien tidak menggunakan sertifikatnya sedemikian rupa sehingga mengakibatkan reputasi SUCOFINDO ICS menjadi buruk serta tidak membuat pernyataan terkait sertifikatnya yang dianggap SUCOFINDO ICS menyesatkan atau tidak sah</p> <p>q) Jika Klien memberikan salinan dokumen sertifikasi kepada pihak lain, dokumen harus direproduksi secara keseluruhan atau sebagaimana ditetapkan dalam skema sertifikasi.</p> <p>r) Dalam membuat referensi terhadap sertifikasi di media komunikasi seperti dokumen, brosur atau iklan, klien</p>	<p>at any time or to otherwise review agreed pricing principles and to require payment of fees in advance.</p> <p><b>5. OBLIGATIONS OF THE CLIENT DURING VALIDITY PERIOD OF CERTIFICATE</b></p> <p>a) at all times comply with these Agreement</p> <p>b) use the Certification Mark and Accreditation Mark(s) in accordance with the conditions defined SUCOFINDO ICS</p> <p>c) shall at all times responsible for the certified system, product, process or services as identified in the Certificate.</p> <p>d) Is responsible for ensuring that certified system, products, process or services always comply with Certification Requirements.</p> <p>e) shall ensure at all times that any reference to the certificate including but not limited to promotional and advertisement material is not misleading.</p> <p>f) document and maintain a management system in accordance with the requirements of the standard to which it is certified, Certification Requirements and requirements of SUCOFINDO-ICS.</p> <p>g) make available copies of all or any part of the documented management system for use by SUCOFINDO ICS representative during assessment or whenever required for reference purposes</p> <p>h) keep record of corrective actions taken together with the evidences, on non-conformities issued by SUCOFINDO-ICS to Client, and make available whenever required by SUCOFINDO-ICS</p> <p>i) notify SUCOFINDO ICS of any changes in relation to the system, product, process or service.</p> <p>j) keep and make available records of all complaints and the corrective actions taken relating to the activities covered under the scope of certification</p> <p>k) keep and make available all corrective actions and preventive actions taken and their respective evidences to the non-conformity found during assessment by SUCOFINDO ICS representative</p> <p>l) The Client agrees to be assessed / audited from accreditation institutions or government agencies for supervision which aims to ensure the suitability of the SUCOFINDO ICS certification body has fulfilled the established scheme.</p> <p>m) Surveillance audit as mentioned in l) above, Client arrange all audit requirements including access to sites, personnel, subcontractors, data and documents.</p> <p>n) discontinue any use of Certification Mark, Accreditation Mark in the case of suspension of the Certificate</p> <p>o) discontinue any use of Certification Mark, Accreditation Mark which is unacceptable to SUCOFINDO ICS</p> <p>p) the Client does not use its certificate in such a manner as to bring SUCOFINDO ICS into disrepute and does not make any statement regarding its certificate which SUCOFINDO ICS consider misleading or unauthorized</p> <p>q) if the Client provides copies of the certification documents to others, the documents shall be reproduced in their entirety or as specified in the certification scheme</p> <p>r) in making reference to its certification in communication media such as documents, brochures or advertising, the client complies with the requirements of SUCOFINDO ICS.</p> <p>s) upon termination of the Certificate (however determined) forthwith discontinue the use of the Certification Mark, Accreditation Mark(s) and all reference to Certificate from all documents or advertising and promotion material. The Certificate</p>

## 4.12 Terms and Conditions for SUCOFINDO ICS Certification Services

Syarat dan Kondisi Jasa Sertifikasi SUCOFINDO ICS	Terms and Conditions for SUCOFINDO ICS Certification Services
<p>harus memenuhi persyaratan SUCOFINDO ICS</p> <p>s) setelah penghentian/pemutusan Sertifikat (bagaimanapun ditetapkan) segera menghentikan penggunaan Tanda Sertifikasi, Tanda Akreditasi atau rujukan pada Sertifikat pada semua dokumen maupun semua materi iklan dan promosi. Sertifikat wajib segera dikembalikan ke SUCOFINDO ICS.</p> <p>t) menginformasikan ke SUCOFINDO ICS setiap perubahan badan hukum dan / atau nama, status kepemilikan organisasi, manajemen organisasi, alamat kontak dan lokasi, ruang lingkup operasi dalam sistem manajemen yang disertifikasi serta setiap perubahan pada sistem manajemen dan proses dalam waktu sembilan puluh (90) hari sejak perubahan.</p> <p>u) tidak memberikan pembayaran, hadiah, komisi, diskon, atau keuntungan lainnya kepada perwakilan SUCOFINDO ICS baik atas nama Klien, perwakilannya atau orang lain yang berkepentingan.</p> <p><b>6. PEMILIKAN LAPORAN DAN SERTIFIKAT</b> Setiap dokumen termasuk, namun tidak terbatas pada Laporan atau Sertifikat, yang disediakan oleh SUCOFINDO ICS tetap menjadi milik SUCOFINDO ICS dan Klien tidak diperbolehkan mengubah atau memberikan gambaran yang salah mengenai isi dokumen tersebut dengan cara apapun. Klien berhak membuat salinan untuk keperluan internal saja. Duplikat Sertifikat tersedia atas permintaan kepada SUCOFINDO-ICS untuk tujuan komunikasi eksternal.</p> <p><b>7. PENGAWASAN BERKALA (SURVEILLANCE)</b> Pengawasan berkala akan dilakukan secara periodik, paling tidak satu kali dalam setahun, terhitung sejak asesmen/audit pertama, mencakup asesmen/audit atas sistem manajemen, dokumentasi, produk, jasa sesuai lingkup yang ditentukan oleh SUCOFINDO ICS. SUCOFINDO ICS berhak melakukan audit pengawasan berkala tanpa pemberitahuan terlebih dahulu kepada klien.</p> <p>Khusus untuk skema sertifikasi PPIU (Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umroh) pelaksanaan berkala (surveillance) harus dilakukan setiap tahun untuk akreditasi C, untuk akreditasi A dan B dapat dilakukan sesuai permintaan dari organisasi secara tertulis atau kontrak tertulis kepada SUCOFINDO ICS. Jika dalam surveillance pertama dihasilkan perubahan peringkat menjadi A/B, maka surveillance kedua bersifat optional dan harus dikomunikasikan terlebih dahulu dengan pelanggan.</p> <p><b>8. KERAHASIAAN</b> SUCOFINDO ICS tidak akan mengungkapkan informasi yang diperoleh oleh SUCOFINDO ICS bila mana pemegang Sertifikat telah menyatakan secara tertulis bahwa informasi tersebut rahasia, kecuali informasi tersebut (i) sudah diketahui SUCOFINDO ICS, (ii) atau tersedia kepada publik atau (iii) diperoleh dari sumber lain. SUCOFINDO ICS dapat mengungkapkan informasi apapun kepada (i) Pemegang Sertifikat (ii) Pemerintah, (iii) Badan Akreditasi atau (iv) masyarakat sejauh menurut pendapat SUCOFINDO ICS informasi tersebut diperlukan untuk memperingatkan masyarakat.</p> <p><b>9. BATAS PERTANGGUNG JAWABAN DAN GANTI KERUGIAN</b> Sucofindo ICS berupaya secara hati-hati dan menggunakan keahliannya dalam melaksanakan jasa yang diberikan dan menerima tanggung jawab untuk kelalaian yang dapat dibuktikan. Pertanggung jawaban Sucofindo ICS kepada klien dalam klaim atas kerugian atau kerusakan atau biaya yang timbul terbatas pada sejumlah yang sama dengan biaya sertifikasi yang dibayarkan kepada Sucofindo ICS. Sucofindo ICS tidak bertanggung jawab kepada klien atau pihak lain atas :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kerugian, kerusakan atau biaya yang timbul akibat</li> </ol>	<p>shall be returned to SUCOFINDO ICS.</p> <p>t) inform to SUCOFINDO ICS of any change in its legal entity and /or name, commercial, organizational status or ownership, organization management, contact address and site, scope of operation under the certified management system and any changes to the management system and processes within ninety (90) days there-of.</p> <p>u) not give any payment, gift, commission, discount or any other profit to SUCOFINDO ICS representative on behalf of the Client, its representative or any other interested person.</p> <p><b>6. REPORT AND CERTIFICATE OWNERSHIP</b> Any document including, but not limited to any Report or any Certificate, provided by SUCOFINDO ICS shall be and remain the property of SUCOFINDO ICS and the Client shall not alter or misrepresent the contents of such documents in any way. The Client shall be entitled to make copies for its internal purposes only. Duplicates of Certificates are available upon request to SUCOFINDO-ICS for external communication purposes.</p> <p><b>7. SURVEILLANCE</b> Surveillance shall be performed periodically, at least once in a year from the initial assessment/audit, covering assessment of management system, documentations, product, services in the scope determined by SUCOFINDO ICS SUCOFINDO ICS reserves the right to conduct surveillance audit without prior information to the client.</p> <p>Especially for the PPIU certification scheme (Organizer of Umrah Worship Travel) surveillance periodic must be carried out every year for C accreditation, A and B accreditation can be carried out on request from the organization in writing or written contract to SUCOFINDO ICS. If in the first surveillance a rating change becomes A / B, then the second surveillance is optional and must be communicated in advance with the customer.</p> <p><b>8. CONFIDENTIALITY</b> SUCOFINDO ICS shall not, voluntarily disclose information obtained by SUCOFINDO ICS in confidence which the Certificate Holder advises in writing in advance is secret, unless such information is (i) already known to SUCOFINDO ICS, (ii) otherwise available to the public or (iii) subsequently acquired from other sources; provided, however, that SUCOFINDO ICS may disclose any information to (i) The Certificate Holder. (ii) Government authorities, (iii) Accreditation authorities or (iv) the public so far as may be prudent to warn the public in the opinion of SUCOFINDO ICS.</p> <p><b>9. LIMITATION OF LIABILITY AND INDEMNITY</b> SUCOFINDO ICS undertakes to exercise due care and skill in the performance of the service and accepts responsibility only in cases of proven negligence. Total liability of SUCOFINDO ICS to The Client in respect of any claim for loss, damage or expense arising shall be limited to an amount equal equal to the fees paid to SUCOFINDO ICS. SUCOFINDO ICS shall not be liable to the Client nor to any third party for :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Any loss, damage or expense arising from failure by Client to comply with any of its obligations in the certification process, failure by Client to take corrective</li> </ol>

## 4.12 Terms and Conditions for SUCOFINDO ICS Certification Services

Syarat dan Kondisi Jasa Sertifikasi SUCOFINDO ICS	Terms and Conditions for SUCOFINDO ICS Certification Services
<p>kegagalan klien memenuhi kewajibannya dalam proses Sertifikasi, kegagalan klien dalam membuat perbaikan dalam waktu yang telah ditentukan, kesalahan atau kekurangan informasi yang diberikan Klien kepada Sucofindo ICS</p> <p>2. Segala kerugian yang dialami oleh Klien dalam menjalankan kegiatannya</p> <p>Klien setuju membebaskan dan melindungi PT. SUCOFINDO dan pejabat-pejabatnya, karyawan-karyawatnya, agen-agensinya atau subkontraktornya dari semua klaim atas kerugian, kerusakan atau biaya yang timbul akibat jasa, proses atau produk yang disertifikasi Sucofindo ICS.</p> <p><b>10. PENANGGUHAN, PENCABUTAN, BERAKHIRNYA SERTIFIKASI</b></p> <p>SUCOFINDO ICS, berwenang menangguhkan, mencabut atau menolak memberikan atau memperbarui Sertifikat jika:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Pemegang Sertifikat melanggar Perjanjian ini.</li> <li>Pemegang Sertifikat melanggar Persyaratan Sertifikasi;</li> <li>Pemegang Sertifikat gagal mengambil tindakan koreksi yang memuaskan atas ketidaksesuaian, dalam waktu yang ditentukan,;</li> <li>Pemegang Sertifikat menyalahgunakan Sertifikat atau Tanda Sertifikasi;</li> <li>Klien menyela atau menolak kunjungan untuk asesmen/audit atau pengawasan, tanpa alasan yang dapat diterima;</li> <li>Klien tidak melakukan pembayaran atas biaya yang berkaitan dengan Sertifikasi;</li> <li>Pemegang Sertifikat berhenti mengoperasikan Sistem Manajemen, memproduksi atau mendistribusikan produk, menyediakan jasa seperti dalam ruang lingkup sertifikasi.</li> <li>Klien tidak menginformasikan kepada SUCOFINDO ICS setiap perubahan dalam sistem manajemen, produk, proses, jasa termasuk perubahan organisasi, alamat, nama organisasi.</li> <li>Tindakan yang diambil oleh Klien dalam kasus suspensi tidak memadai menurut Sucofindo ICS;</li> <li>Dalam masa sertifikasi ditemukan ketidaksesuaian terhadap Persyaratan Sertifikasi, yang menurut Sucofindo ICS bersifat serius;</li> <li>Klien tidak memberikan informasi atau melaporkan adanya kecelakaan serius atau pelanggaran peraturan serius terkait K3 ke SUCOFINDO ICS</li> </ol> <p>Jika Sertifikasi Klien ditangguhkan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Klien harus segera mengambil semua langkah yang diperlukan untuk melepaskan penangguhan sertifikat tersebut</li> <li>Klien harus mengambil semua langkah untuk mencegah publik disesatkan atau dirugikan</li> </ol> <p>Jika SUCOFINDO ICS puas dengan tindakan perbaikan yang dilakukan oleh Klien, SUCOFINDO ICS dapat melepaskan penangguhan sertifikasi dan menginformasikannya kepada Klien</p> <p>Jika Sertifikat Klien berakhir atau dicabut atau Perjanjian ini dihentikan, Klien harus segera:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>berhenti menggunakan Tanda Sertifikasi.</li> <li>Menarik semua Sertifikat dari tampilan publik dan mengembalikan ke SUCOFINDO ICS, salinan dan aslinya</li> <li>Menghentikan semua iklan, promosi atau publikasi lainnya yang terkait dengan Sertifikasi</li> <li>Mengambil langkah-langkah diperlukan untuk memberitahu staf, pelanggan dan / atau pemasok atas berakhirnya atau pembatalan / penarikan Sertifikasi.</li> <li>Menangggalkan semua rujukan terhadap Sertifikat</li> <li>Mengambil langkah lain yang diperlukan untuk memastikan bahwa pihak ketiga tidak disesatkan bahwa Sertifikat belum kadaluwarsa atau dibatalkan</li> </ol>	<p>actions in the determined period, incorrect or lack of information provided by Client to SUCOFINDO ICS.</p> <p>2. Any loss by the Client in running its activities</p> <p>The Client shall hold harmless PT SUCOFINDO, SUCOFINDO ICS, its officers, employees, agents or sub-contractors against all claims for loss, damage or expense resulting because of the service, process or product certified by SUCOFINDO ICS</p> <p><b>10. SUSPENSION, REVOCATION, EXPIRY OF CERTIFICATION</b></p> <p>SUCOFINDO ICS, may at its discretion suspend or revoke or refuse to grant or renew a Certificate if:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Certificate Holder in breach of this Agreement.</li> <li>the Licensee acts in violation of the audit and certification system;</li> <li>the Certificate Holder has failed to take satisfactory corrective actions within specified date, on non-conformity;</li> <li>the Certificate Holder seriously misuses the certificate or the Certification Mark;</li> <li>the Client interrupts or rejects a visit for audit or surveillance, without any acceptable reason;</li> <li>the Client default on payment of fees related to certification;</li> <li>the Certificate Holder ceases to operate the Management Systems, to produce or distribute products, provide services under the scope of the certificate.</li> <li>the Client fails to inform SUCOFINDO ICS of any change in its management system including change in address, name, organization.</li> <li>in-adequate measures are taken by the Client in the case of suspension;</li> <li>the surveillance shows that the non-conformance to the certification requirements is of a serious nature;</li> <li>The client does not provide information or report any serious accidents or serious breach of related to OHS regulations to SUCOFINDO ICS</li> </ol> <p>If the Client's Certification is suspended :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>the Client must immediately take all steps necessary to enable the suspension of its certificate to be lifted</li> <li>the client must take all steps to prevent the public being misled or otherwise harmed.</li> </ol> <p>If SUCOFINDO ICS is satisfied with the remedial action taken by the Client, SUCOFINDO ICS may lift the suspension of certification by notifying the Client</p> <p>If the Client's Certificate expires or is revoked or this Agreement is terminated, the Client must immediately :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Cease using Certification Mark licensed in connection with the Client's certification.</li> <li>Withdraw from public display and return to SUCOFINDO ICS the original and all copies of the Certificate</li> <li>Cease all advertising, promotions or other publication of Certification</li> <li>Take any reasonable steps to notify staff, customers and/or suppliers of the expiry or cancellation / withdrawal of Certification.</li> <li>Take steps to remove all reference to Certificate</li> <li>Take all other necessary steps to ensure that third parties are not misled to believe that the Certificate has not expired or been cancelled or withdrawn.</li> </ol>

## 4.12 Terms and Conditions for SUCOFINDO ICS Certification Services

Syarat dan Kondisi Jasa Sertifikasi SUCOFINDO ICS	Terms and Conditions for SUCOFINDO ICS Certification Services
<p>atau ditarik.</p> <p><b>11. PEMUTUSAN HUBUNGAN</b>            Klien dapat mengakhiri Perjanjian ini atau menghentikan Sertifikat secara sukarela, setiap saat dengan memberikan pemberitahuan tertulis 30 hari sebelumnya kepada SUCOFINDO ICS            SUCOFINDO ICS dapat mengakhiri Perjanjian ini dengan segera dengan memberikan pemberitahuan kepada Klien jika:            a) Klien gagal mematuhi Syarat dan Kondisi Perjanjian ini.            b) Terdapat perubahan dalam kendali atau kepemilikan secara langsung atau tidak langsung organisasi Klien            c) Klien melepaskan seluruh atau sebagian aset, operasi atau bisnis            d) Klien berhenti menjalankan aktivitas organisasi            e) Klien tidak lagi dapat membayar utangnya saat jatuh tempo;            f) langkah-langkah diambil oleh pemberi kredit untuk mengambil kepemilikan atau melepas seluruh atau sebagian asetnya atau operasi atau bisnisnya;            g) klien dalam proses kebangkrutan atau proses likuidasi            h) bila Klien dalam kerjasama, Klien sedang dalam proses pembubaran kerjasama atau salah satu pihak kerjasama meninggal dunia.</p> <p>Pada saat penghentian Perjanjian ini Klien harus segera            a) berhenti menggunakan Tanda Sertifikasi            b) Menarik semua Sertifikat dari tampilan publik dan mengembalikan ke SUCOFINDO ICS baik asli maupun salinannya            c) Menghentikan semua iklan, promosi atau publikasi lainnya terkait Sertifikasi            d) Mengambil langkah-langkah yang diperlukan untuk memberitahu staf, pelanggan dan / atau pemasok mengenai berakhirnya atau pembatalan / penarikan Sertifikat.            e) Mengambil langkah-langkah untuk menghapus semua rujukan pada Sertifikasi            f) Mengambil semua langkah lain yang diperlukan untuk memastikan bahwa pihak ketiga tidak disesatkan untuk percaya bahwa Sertifikat belum kadaluwarsa atau dibatalkan atau ditarik.</p> <p><b>12. MASA BERLAKU</b>            Perjanjian ini berlaku selama proses Sertifikasi dan selanjutnya selama masa berlaku Sertifikat.            Masa berlaku sertifikasi yang diberikan oleh SUCOFINDO ICS kepada klien adalah selama tiga tahun.</p> <p>Khusus untuk Sertifikasi Produk:            Masa berlaku sertifikasi yang diberikan oleh SUCOFINDO ICS kepada klien untuk SNI wajib mengacu kepada persyaratan regulasi terkait, sedangkan untuk SNI sukarela selama tiga tahun.</p> <p>Khusus untuk Sertifikasi Legalitas Kayu:            Masa berlaku sertifikasi yang diberikan oleh SUCOFINDO ICS kepada klien mengacu kepada persyaratan regulasi.</p> <p>Khusus untuk Sertifikasi GMP:            Masa berlaku sertifikasi yang diberikan oleh SUCOFINDO ICS kepada klien adalah selama satu tahun.</p> <p>Khusus untuk Sertifikasi Usaha Pariwisata:            Masa berlaku sertifikasi yang diberikan oleh SUCOFINDO ICS kepada klien untuk tingkat risiko tinggi, risiko menengah tinggi, tingkat risiko menengah rendah dan risiko rendah mengacu kepada persyaratan regulasi.</p>	<p><b>11. TERMINATION</b>            The Client may terminate this Agreement or voluntarily terminate the Certificate, at any time by giving 30 days prior notice to SUCOFINDO ICS            SUCOFINDO ICS may terminate this Agreement, with immediate effect by giving 30 days prior written notice to the Client if :            a) the Client fails to comply with any of the terms and conditions of this Agreement            b) there is any change in the direct or indirect beneficial ownership or control of the Client            c) the Client disposes of the whole or any part of its assets, operation or business other than in the ordinary course of business            d) the Client ceases to carry on organization activity            e) the Client ceases to be able to pay its debts as they become due;            f) any steps is taken by a mortgagee to take possession or dispose of the whole or any part of its assets, operation or business;            g) Client is in the process of bankruptcy or liquidation            h) where the Client is a partnership, any step is taken to dissolve that partnership or a partner dies.</p> <p>On termination of this Agreement the Client must immediately            a) Cease using Certification Mark licensed in connection with the Client's certification.            b) Withdraw from public display and return to SUCOFINDO ICS the original and all copies of the Certificate            c) Cease all advertising, promotions or other publication of Certification            d) Take any reasonable steps to notify staff, customers and/or suppliers of the expiry or cancellation / withdrawal of Certificate.            e) Take steps to remove all reference to Certification            f) Take all other necessary steps to ensure that third parties are not misled to believe that the Certificate has not expired or been cancelled or withdrawn</p> <p><b>12. VALIDITY</b>            This Agreement apply during the Certification process and shall continue in effect for a period of the validity of the Certificate.            The validity period of the certification provided by SUCOFINDO ICS to clients is for three years.</p> <p>Especially for Product Certification:            The validity period of the certification provided by SUCOFINDO ICS to clients for SNI must refer to the relevant regulatory requirements, while for voluntary SNI for three years.</p> <p>Especially for Timber Legality Certification:            The validity period of the certification provided by SUCOFINDO ICS to clients refers to the regulatory requirements.</p> <p>Especially for GMP Certification:            The validity period of the certification provided by SUCOFINDO ICS to clients is one year.</p> <p>Especially for Tourism Certification:            The validity period of the certification provided by SUCOFINDO ICS to clients for high risk, medium high risk, medium low risk level and low risk refers to regulatory requirements</p>

## 4.12 Terms and Conditions for SUCOFINDO ICS Certification Services

Syarat dan Kondisi Jasa Sertifikasi SUCOFINDO ICS	Terms and Conditions for SUCOFINDO ICS Certification Services
<p><b>13. KEADAAN KAHAR</b> Tidak ada pihak yang bertanggung jawab atas kegagalan atau tertunda dalam melaksanakan kewajibannya berdasarkan Perjanjian ini jika kegagalan atau penundaan itu disebabkan oleh banjir, kebakaran, gempa bumi, atau kejadian lain di luar kendali para pihak.</p> <p><b>14. HUKUM DAN YURISDIKSI</b> Perjanjian ini diatur oleh hukum Indonesia. Semua perselisihan yang timbul atau sehubungan dengan Perjanjian ini akan diselesaikan di bawah Badan Arbitrase Nasional Indonesia (BANI).</p> <p><b>15. BAHASA</b> Perjanjian ini dibuat dalam bahasa Indonesia dan Bahasa Inggris. Untuk keperluan interpretasi, perjanjian yang digunakan adalah perjanjian dalam Bahasa Indonesia</p> <p><b>16. TRANSFER</b> SUCOFINDO-ICS memiliki tanggung jawab dan tindakan untuk menerima audit yang dilakukan oleh Lembaga Sertifikasi lain yang terakreditasi KAN/Badan Akreditasi lain. SUCOFINDO-ICS memiliki tanggung jawab dan tindakan untuk mentransfer sertifikasinya ke Lembaga Sertifikasi lain sesuai dengan prosedur yang berlaku jika akreditasinya dicabut oleh KAN/Badan Akreditasi lain.</p> <p><b>17. KELUHAN</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Organisasi yang tersertifikasi berhak mengajukan keluhan terkait kagiatan sertifikasi.</li> <li>Sucofindo ICS akan menanggapi dan mengambil tindakan yang sesuai atas keluhan terkait organisasi yang tersertifikasi, yang bertindak atas nama Sucofindo ICS.</li> <li>Sucofindo ICS akan menanggapi keluhan yang diajukan oleh organisasi dalam waktu satu bulan setelah keluhan diterima.</li> </ol> <p><b>18. BANDING</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Organisasi yang disertifikasi berhak mengajukan banding apabila hasil keputusan sertifikasi tidak sesuai.</li> <li>Banding terhadap keputusan sertifikasi harus dibuat secara tertulis kepada Sucofindo ICS dalam waktu 14 hari kalender setelah organisasi secara resmi diberitahu tentang keputusan tersebut.</li> <li>Pada saat menerima banding, Ketua Badan Pelaksana akan menunjuk Panel Banding. Panel Banding terdiri dari minimal tiga (3) anggota yang mewakili Sucofindo, pemohon banding dan badan independen seperti arbitrase atau badan akreditasi. Para anggota harus independen dari operasi Sucofindo ICS. Anggota yang mewakili badan independen akan menjadi ketua rapat.</li> <li>Rapat Panel Banding akan diadakan dalam waktu 30 hari kalender sejak diterimanya pemberitahuan tersebut dan pemohon banding harus diberi pemberitahuan setidaknya 7 hari kalender dari waktu dan tempat pertemuan tersebut. Pada pertemuan seperti itu, pemohon dan Sucofindo ICS berhak untuk didengar secara rahasia. Mayoritas Panel Banding sebagaimana dinyatakan oleh Ketua bersifat final. Pemohon banding harus diberi tahu secara tertulis tentang keputusan tersebut.</li> </ol>	<p><b>13. FORCE MAJEUR</b> No party is liable for any failure to perform or delay in performing its obligations under this Agreement if that failure or delay is due to flood, fire, earthquake, or other occurrence beyond that party's reasonable control.</p> <p><b>14. GOVERNING LAW AND JURISDICTION</b> This Agreement is governed by the law of Indonesia. All disputes arising out or in connection with this Agreement shall be settled under Badan Arbitrase Nasional Indonesia (BANI).</p> <p><b>15. LANGUAGE</b> This agreement is written in Indonesian Language and English. For the purpose of interpretation, agreement in Bahasa Indonesia is used.</p> <p><b>16. TRANSFER</b> SUCOFINDO-ICS has responsibility and action to receive audit conducted by other certification bodies that have been accredited by KAN/other Accreditation Body. SUCOFINDO-ICS has responsibility and action to transfer its certificate to other certification bodies based on standard procedure if accreditation revoked by KAN/other Accreditation Body.</p> <p><b>17. COMPLAINTS</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Certified organizations have the right to submit complaints related to certification activities</li> <li>Sucofindo ICS will respond and take appropriate action on complaints related to certified organizations, acting on behalf of Sucofindo ICS.</li> <li>Sucofindo ICS will respond to complaints submitted by the organization within one month after the complaint is received</li> </ol> <p><b>18. APPEALS</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Certified organizations have the right to appeal against the decision of the Sucofindo ICS certificate.</li> <li>Appeals against any decision of SUCOFINDO ICS shall be made in writing to the Chairman of SUCOFINDO ICS's Governing Board within 14 calendar days after the organization has been officially informed of such a decision.</li> <li>On receipt of an appeal the Chairman of the Governing Board shall appoint an Appeal Panel. The Appeals Panel shall consist of a minimum of three (3) members representing Sucofindo, appellant and independent body such as arbitrage or accreditation body. The members shall be independent of the operation of Sucofindo ICS. The member representing independent body will be as a chairperson of the meeting.</li> <li>A meeting of the Appeals Panel shall be held within 30 calendar days of receipt of such notice and the appellant shall be given at least 7 calendar days notice of the time and place of such a meeting. At such a meeting, the appellant and Sucofindo ICS shall be entitled to be heard in confidence. The majority of the Appeals Panel as declared by the Chairperson shall be final. The appellant shall be informed in writing of the decision.</li> </ol>