



MS-ECOM 001:2026 · Załącznik B

WZORY DOKUMENTÓW

Wzory dokumentów sklepu

Katalog szablonów i wzorów dokumentów systemowych wymaganych przez MS-ECOM 001:2026. Dostępne w Word/PDF na wniosek.

Dokument bazowy: ISO 9001:2015 + RODO + Digital Services Act (UE 2022/2065) + dyrektywa Omnibus + PCI DSS v4.0

Schemat: Type 6 (certyfikacja systemu zarządzania) wg ISO/IEC 17067

Bezstronność: ISO/IEC 17021-1 + ISO/IEC 17065

Etap dojrzałości: Multicert Standard (rok 1) — ścieżka do CWA/PAS w roku 2-3

Wzory dokumentów sklepu

MS-ECOM 001:2026 · Załącznik B

WZORY DOKUMENTÓW

TYTUŁ DOKUMENTU	Wzory dokumentów sklepu
KOD IDENTYFIKACYJNY	MS-ECOM 001:2026 · Załącznik B
WYDANIE	Wersja 1.0 · Kwiecień 2026
STATUS	Dokument normatywny — wytyczne audytowe programu certyfikacji
DATA WYDANIA	Kwiecień 2026
JĘZYK WYDANIA	Polski (pl)
DOKUMENT BAZOWY	ISO 9001:2015 + RODO + Digital Services Act (UE 2022/2065) + dyrektywa Omnibus + PCI DSS v4.0
SCHEMAT CERTYFIKACJI	Type 6 (certyfikacja systemu zarządzania) wg ISO/IEC 17067:2013
ZAKRES POWOŁAŃ	ISO/IEC 17021-1:2015 + ISO/IEC 17065:2012 + ISO 19011:2018

ZATWIERDZENIE DOKUMENTU

ZATWIERDZIŁ	Grzegorz Suwara
STANOWISKO	Prezes Zarządu Multicert Sp. z o.o.
DATA ZATWIERDZENIA	21 kwietnia 2026 r.
PODPIS	Grzegorz Suwara

WYDAWCA

Multicert Sp. z o.o.

ul. Mydlarska 47A, 04-690 Warszawa, Polska
Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy KRS
KRS 0000681322 · NIP 9522163792 · REGON 367470425
[multicert.pl](#) · [biuro@multicert.pl](#) · +48 (22) 308 67 47

Wprowadzenie

Szablony dokumentów udostępniane sklepom certyfikowanym.

Wzory zawarte w niniejszym dokumencie są informacyjne — każda organizacja adaptuje je do własnego kontekstu, zachowując wymagania normatywne MS-ECOM 001:2026. Multicert udostępnia pełne wersje edytowalne (Microsoft Word, Google Docs) na wniosek po podpisaniu umowy certyfikacyjnej. Wzory są utrzymywane w zgodności z obowiązującym prawem polskim i europejskim; aktualizacja wersji raz w roku.

Katalog wzorów

Regulamin sklepu B2C (template 15 stron)

Zgodny z Ustawą o prawach konsumenta, Omnibus, przepisami o świadczeniu usług drogą elektroniczną.

Polityka prywatności RODO

Template z sekcjami: administrator, cele, podstawy, odbiorcy, retencja, prawa, DPO, skargi.

Polityka cookies

Granularne zgody, kategorie (niezbędne, funkcjonalne, analityczne, marketingowe), banner CMP.

Procedura DSAR

Proces przyjmowania, weryfikacji tożsamości, realizacji wniosków o dostęp, poprawę, usunięcie.

Procedura obsługi reklamacji

Zgodna z Ustawą + ISO 10002 — przyjęcie, decyzja 14 dni, odwołanie, rejestr.

Procedura zwrotu (prawo odstąpienia)

Formularz odstąpienia + informacja wg wzoru Ustawy o prawach konsumenta.

Procedura incydentów bezpieczeństwa

Ścieżka: detekcja → triage → kontanment → notyfikacja UODO → raport → lessons learned.

SLA obsługi klienta

Szablon SLA z target response time per kanał, KPI, eskalacje.

Transparency report (Advanced/Leader)

Roczny raport wg DSA: statystyki moderacji, zgłoszenia, decyzje, reklamy.

Zasady adaptacji wzorów

Podczas adaptacji wzorów do własnej organizacji należy zachować następujące zasady:

- **Integralność wymagań normatywnych** — zapisy pochodzące bezpośrednio z klauzul normatywnych MS-ECOM 001:2026 nie mogą być osłabiane lub usuwane.
- **Zgodność z prawem miejscowym** — wzory muszą być weryfikowane przez kancelarię prawną organizacji, szczególnie w kontekście jurysdykcji innych niż Polska.
- **Kontrola wersji** — każdy dokument systemowy musi mieć oznaczenie wersji, datę zatwierdzenia i osobę zatwierdzającą zgodnie z wymaganiami ISO 9001 §7.5.
- **Udokumentowane zmiany** — zmiany wzorów wymagają przeglądu przez zarząd organizacji i są odnotowane w rejestrze zmian.
- **Komunikacja do interesariuszy** — zmiany wzorców wpływających na relacje z franczyzobiorcami / klientami muszą być komunikowane z wyprzedzeniem co najmniej 30 dni.