



MS-FF 001:2026 · Załącznik B

WZORY DOKUMENTÓW

Wzory dokumentów

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

Dokument bazowy: ISO 9001:2015 + ISO 11000:2017 + European Code of Ethics for Franchising (EFF)

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

MS-FF 001:2026 · Załącznik B

WZORY DOKUMENTÓW

TYTUŁ DOKUMENTU	Wzory dokumentów
KOD IDENTYFIKACYJNY	MS-FF 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 + ISO 11000:2017 + European Code of Ethics for Franchising (EFF)
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	20 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

Siedem kluczowych szablonów do adaptacji przez franczyzodawcę. Multicert udostępnia pełne wersje (Word/PDF) na wniosek po podpisaniu umowy certyfikacyjnej. Wszystkie wzory są spójne z wymaganiami MS-FF 001:2026 i zgodne z prawem polskim.

Wzory zawarte w niniejszym dokumencie są informacyjne — każda organizacja adaptuje je do własnego kontekstu, zachowując wymagania normatywne MS-FF 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

B1. Polityka FairFranchise

Dokument zatwierdzony przez zarząd, zobowiązujący franczyzodawcę do 8 filarów MS-FF. Zawiera: deklarację wartości, zobowiązanie do Anonymous Survey, kanały eskalacji, odpowiedzialność Pełnomocnika, politykę niedyskryminacji, wskaźniki mierzone rocznie. Podpis prezesa zarządu wymagany.

B2. Franchise Disclosure Document (FDD)

Szablon FDD z 14 wymaganymi sekcjami (§8.1). Pełny check-list + przykładowe wypełnienia. Zawiera tabelaryczne strukturę opłat, sekcję ECD, listę franczyzobiorców, oświadczenie o postępowaniach. Wersja w polskim prawie konsumenckim.

B3. Umowa franczyzy wzorcowa

Wzór umowy franczyzy zgodny z MS-FF 001:2026 — wykluczający 6 kategorii klauzul abuzywnych z §8.1. Klauzule: opłaty, exclusivity, obowiązki stron, mediacja (2 opcje), exit, transfer (fair market value), zakaz konkurencji (12-18 mies.). Review przez kancelarię specjalizującą się w prawie franczyzowym.

B4. Earnings Claims Document (ECD)

Szablon ECD z P&L template (8 pozycji), statystykami (mediana, kwartyle), payback period, klauzulą ostrzegawczą. Poświadczenie biegłego rewidenta jako załącznik. Przykładowe wypełnienie dla sieci 10-30 jednostek.

B5. Procedura Anonymous Franchisee Survey

SOP przeprowadzania ankiety: timing (minimum raz w roku certyfikacji), lista kontaktów, 12 pytań obowiązkowych (NPS, satysfakcja, fairness, wsparcie, komunikacja, transparentność, ogólne komentarze), kanał wysyłki (niezależny od franczyzodawcy), agregacja wyników, raport. Wymagane dla wszystkich tierów.

B6. Regulamin marketing fund

Dokument opisujący: zasady pobierania opłaty (baza naliczania), osobny rachunek bankowy, kategorie wydatków dozwolonych, proces akceptacji kampanii, coroczny raport wykorzystania dla franczyzobiorców, audyt biegłego rewidenta (Premium). Wyklucza wykorzystanie MF na pokrycie kosztów operacyjnych centrali.

B7. Procedura mediacji i apelacji

Ścieżka eskalacji: area manager (7 dni) → Pełnomocnik ds. FairFranchise (14 dni) → zarząd (30 dni).

Wybór mediatora z listy 2-3 niezależnych. Apelacja do Multicert w sprawach certyfikacyjnych (60 dni).

Klauzula niezrzekania się prawa do sądu.

Zasady adaptacji wzorów

Podczas adaptacji wzorów do własnej organizacji należy zachować następujące zasady:

- **Integralność wymagań normatywnych** — zapisy pochodzące bezpośrednio z klauzul normatywnych MS-FF 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.