



1 Одговорност за квалитетно извршење услуге

Одговорност особља Сертификационог тела је да професионално, савесно, благовремено, компетентно, стручно и објективно изврши уговорено оцењивање усаглашености.

Сертификационо тело ће о свом трошку отклонити све недостатке, који су настали због тога што се није придржавало својих обавеза у погледу квалитета извршених услуга, што се, ако до тога дође, утврђује записником комисије, формиране од представника клијента и Сертификационог тела

На основу позитивне одлуке о сертификацији, клијенту се доставља примерак сертификата о усаглашености. Код негативног налаза и доношења одлуке о недодељивању сертификата, подносилац захтева се обавештава о разлозима доношења такве одлуке. Подаци из поступка сертификације се јавно објављују на веб подстраници Сертификационог тела.

На основу додељеног сертификата о усаглашености, клијент стиче право на употребу знака усаглашености. Сертификационо тело обавештава клијента о обавези стављања знака усаглашености на производ (или на други прикладан начин) и доставља му лого знака за текућу годину.

Уколико се у току поступка сертификације утврде неусаглашености, Сертификационо тело писаним путем обавештава клијента о истим. Такође, клијент се обавештава о могућностима наставка просеца сертификације и додатним активностима, ако су неопходне, а које ће се предузети у случају да клијент изрази интерес да настави процес сертификације. Ако се клијент сагласи са завршетком додатних активности, онда Сертификационо тело понавља процес у мери, неопходној да се заврше додатне активности.

Током трајања поступка сертификације свака страна може да превремено одустане, обавештавајући о томе другу страну у писаном облику, са тренутним дејством, ако друга страна – након неуспеле писане опомене са одговарајућим роком – не испуни своје обавезе из овог уговора. Право на раскид такође важи:

- ако клијент, упркос опомени, не изврши уплату за накнаду трошкова утврђених за извршење сертификације;
- ако клијент поднесе захтев за престанак сертификације, на пример, ако је обустављена производња производа, на које се примењује сертификација;
- ако Сертификационо тело, које у сваком тренутку има одређено ванредно право, раскине уговор о сертификацији због важног разлога; у овом случају, Сертификационо тело треба одговарајућим мерама да обезбеди, да интереси клијента буду очувани.

Ако се поступак сертификације прекине или ако је издавање сертификата одбијено, Сертификационо тело ће фактурисати само трошкове настале до тренутка прекида.

Одређене информације о току сертификације и производу, који се сертифициује, Сертификационо тело може давати трећим заинтересованим лицима само уз писану сагласност клијента.

Сертификационо тело ће редовно обавештавати јавност, у писаним или електронским медијима, о додељеним сертификатима, на основу ажурно вођеног регистра. Сертификационо тело ће, такође, одржавати ажурне регистре одбијених захтева за издавање сертификата, повучених и одузетих сертификата.

Сертификационо тело ће обавестити клијента о правно релевантним променама, као и о променама критеријума за сертификацију, а, такође, пружиће клијенту било коју другу информацију, која је од значаја за поступак оцењивања усаглашености. Ако су у току промене, које би довеле до другачијег вредновања од стране Сертификационог тела, начин поступања ће бити договорен са клијентом. Трошкови, који произилазе из ових промена, биће посебно фактурисани.

Такође, Сертификационо тело верификује, да је сваки клијент извршио сва неопходна поде-шавања у роковима, који су, по мишљењу Сертификационог тела и клијента, прихватљиви.



2 Одговорност клијента

Клијент увек испуњава захтеве за сертификацију, укључујући примену одговарајућих измена онда, када га о њима обавести сертификационо тело. Клијент се обавезује да испуњава захтеве за сертификацију и даје гаранцију, посебно, да ће:

- да поднесе исправан захтев за сертификацију, са комплетном пратећом документацијом о производу, који се сертифиције;
- да припреми предметни производ, на коме неће бити уочене неусаглашености;
- да благовремено доставља све остале потребне податке или информације од значаја за успешно извршење услуге;
- одмах доставити информације, у писаном облику, о свим планираним променама, које утичу на сертификацију предметног производа;
- захтеви за сертифицирани производ, у свом сертифициваном облику, биће испуњени и њихова усклађеност биће увек осигурана;
- преиспитивања и други надзори, који у неопходни да се исправе сви недостаци у примени захтева за сертифицирани производ, биће прихваћени и биће обезбеђена сарадња у потребној мери.

Клијент се усклађује са свим захтевима, који могу бити прописани у шеми за сертификацију и односе се на коришћење знакова усаглашености и на информације у вези са производом.

Клијент без одлагања обавештава Сертификационо тело о изменама, које могу негативно утицати на његову способност, да буде усаглашен са захтевима сертификације.

Сертификационо тело разматра и друге промене, које могу утицати на сертификацију, укључујући и промене, које је иницирао клијент, и одлучује о примени одговарајућих мера, а које могу бити: вредновање, преиспитивање, одлучивање или издавање ревидоване званичне документације о сертификацији, ради проширивања или смањивања предмета сертификације.

Ако се сертификација примењује на текућу производњу, онда сертифицирани производ наставља да испуњава захтеве за производ.

3 Поверљивост

Власничка права, права индустријске својине и пословне тајне клијената су заштићени, за шта је Сертификационо тело и правно одговорно, у складу са релевантним прописима. Ако се од Сертификационог тела законом или по неком другом основу захтевају поверљиве информације, о томе се обавештава клијент, ако то није забрањено законом.

Сертификационо тело се обавезује, да обезбеди максималну поверљивост свих докумената, података, информација и свега што је у вези са захтевом клијента за сертификацију производа. Особље Сертификационог тела и остали учесници у поступку сертификације производа се према свему наведеном односе као према пословној тајни.

Од обавезе чувања пословне тајне Сертификационо тело је ослобођено само у комуникацији са надлежним акредитационим телом и државним органима управе, са којима има уговор о међусобном признавању.

4 Приговори и жалбе

Клијент има право да уложи писани приговор (на спровођење поступка) или писану жалбу (на донете одлуке) у вези са сертификацијом. Такав приговор/жалба треба да се поднесе Сертификационом телу у року од месец дана након обавештења о одлуци.



Сертификационо тело је отворено за приговоре / жалбе и даје гаранцију, да ће оне да буду третиране у складу са релевантним поступком.

Ако се утврди, да је приговор/жалба оправдан-а, Сертификационо тело ће обезбедити одговарајућу корективну меру без трошкова за клијента.

Ако клијент приговори погрешно и настану трошкови од стране Сертификационог тела током истраживања предмета приговора, онда се клијент обавезује да надокнади стварне трошкове за додатне активности.

5 Надзирање одржавања усаглашености сертифициваног производа

У складу са прописаним захтевом за одређени модул, Сертификационо тело спроводи надзор код клијената. Циљ надзора је утврђивање да ли је сертифицивани производ перманентно усаглашен са захтевима стандарда и/или техничког прописа према коме је сертифициван.

Клијент чини све неопходне активности за спровођење вредновања и надзора, укључујући одредбу за истраживање документације и записа и приступ релевантној опреми, локацији (локацијама), области (областима), особљу и клијентовим подуговарачима.

Клијент / ималац сертификата обавезује се да омогући Сертификационом телу вршење надзора над сертифициваним производом у року важења сертификата. Одговорно лице имаоца сертификата за производ, приликом вршења надзора, дужно је да потпише записник о извршеном надзору над сертифициваним производом. Ако Сертификационом телу буде онемогућено вршење надзора над сертифициваним производом, то може бити основ за одузимање сертификата. За вршење надзора из овог члана ималац сертификата је дужан да Сертификационом телу плати накнаду, по важећем ценовнику.

6 Истраживање приговора

Клијент уредно чува записе о свим приговорима, који су му познати и односе се на усклађеност са захтевима сертификације, и омогућава да ови записи буду доступни Сертификационом телу онда, када оно то захтева, и:

- предузима одговарајуће мере у погледу оваквих приговора и свих недостатака, нађених на производима, који негативно утичу на усклађеност са захтевима сертификације;
- документује предузете мере.

Клијент / ималац сертификата је дужан да најкасније у року од 7 дана достави Сертификационом телу писану информацију о примљеним приговорима и предузетим мерама.

7 Коришћење сертификата о усаглашености

Клијент има право да рекламира сертификат о усаглашености под условом да буде испоштован интегритет Сертификационог тела. Знак усаглашености Сертификационог тела мора бити видно и посебно истакнут, независно од других знакова.

Клијент има право да у својој пропагандној и осталој промотивној документацији репродукује прву страну сертификата о усаглашености (укључујући и умањени формат), без посебног одобрења Сертификационог тела, уз услов да производ, на који се односи, буде недвосмислено идентификован. Приликом позивања на сертификацију свог производа у комуникационим медијумима, као што су документи, брошуре или рекламе, клијент то чини у складу са захтевима Сертификационог тела.

Ако клијент даје копије докумената сертификације другима, онда документа морају да буду у целини репродукована.



Клијент даје изјаве о сертификацији, које су конзистентне са предметом и подручјем сертификације. Клијент не користи сертификацију свог производа тако, да изазове неповерење према Сертификационом телу и/или би сам по себи довео до угрожавања јавног поверења, и не даје никакве изјаве, које се односе на сертификацију његовог производа, за које би Сертификационо тело могло да сматра, да доводе до заблуде или да за то нема овлашћење. Клијент се обавезује да не примењује издат сертификат увредљиво и да спречи објављивање обмањујуће или погрешне информације о сертификацији.

У случају кршења ове обавезе, Сертификационо тело ће, након претходне писане расправе, покренути одговарајуће мере и има право да повуче сертификат. Након истека уговора, клијент више не сме да користи сертификат и не сме више да ставља наведени знак.

8 Престанак, смањење, суспензија или повлачење сертификације

Сертификационо тело спроводи сертификацију производа из обима акредитације према релевантним прописима, који не пружају могућност за проширење сертификације, као ни за редукацију исте, па стога Сертификационо тело не примењује ове поступке.

Сертификационо тело ће спроводити надзор над коришћењем сертификата и знака усаглашености, проверавањем:

- информација у штампаним медијима,
- каталога клијента,
- сајамских информација
- веб страна клијента и
- обележених производа.

Као неправилно коришћење знака усаглашености сматраће се следеће:

- стављање знака усаглашености на производе за које Сертификационо тело није извршило оцењивање усаглашености и издало сертификат;
- непостојање знака усаглашености Сертификационог тела на производима, за које је Сертификационо тело извршило поступак сертификације и издало сертификат;
- неправилно / неадекватно постављање знака усаглашености Сертификационог тела на производе.

Ако се надзором утврди да клијент не поштује одредбе ових правила о коришћењу сертификата и знака усаглашености, Сертификационо тело изриче упозорење. Клијент је у обавези да покрене корективне мере за отклањање узрока упозорења у року, који не сме бити дужи од 15 дана.

У случају да клијент не предузме мере за отклањање упозорења, по истицању рока, Сертификационо тело суспендује сертификат и право на коришћење знака усаглашености и дефинише нови рок за отклањања неусаглашености, који не сме бити дужи од 2 месеца. Такође, ако се неусаглашеност, за коју је претходно изречено упозорење, понови, у периоду од три месеца, Сертификационо тело суспендује сертификат.

У случају претходно наведених поступака Сертификационо тело упућује клијенту допис, у коме наводи:

- разлог изрицања упозорења/суспензије (тј. утврђене неусаглашености),
- мере потребне да се оконча упозорење/суспензија,
- рок за отклањање узрока неусаглашености,
- забрану даље употребе сертификата,
- захтев да клијент о томе писано обавести све купце, ако је потребно.

Копија дописа се може проследити надлежним инспекцијским органима и министарствима, ради предузимања адекватних мера, ако Сертификационо тело сматра да је то потребно.

На крају истека периода суспензије. Сертификационо тело проверава да ли су отклоњене све неусаглашености и да ли су испуњени сви услови за коришћење сертификата и знака усаглашености.



Ако Сертификационо тело утврди, да су испуњени сви услови, суспензија се повлачи, а клијент се обавештава да може наставити са коришћењем сертификата и знака усаглашености.

Ако по истеку рока за отклањање узрока упозорења нису отклоњене све неусаглашености, Сертификационо тело о томе обавештава клијента и одузима сертификат.

У случају суспензије или одузимања сертификата клијент је у обавези да престане са коришћењем знака усаглашености. Производи означени знаком усаглашености не могу се стављати у промет за време, када је сертификат суспендован или одузет.

Сертификационо тело, у случају суспензије и одузимања сертификата и права на коришћење знака усаглашености, одлучује како ће поступати са производима. Сертификационо тело може уклонити знак усаглашености са производа, покренути поступак за повлачење производа са тржишта ради заштите потрошача или предузети друге прописане мере.

Сертификационо тело извршиће поновно оцењивање сертифициваног производа у случају:

- промена које значајно утичу на карактеристике или састав производа;
- измена стандарда, техничких прописа или техничких спецификација, према којима је производ сертифициван;
- промена власништва, организације или управе испоручиоца, ако су од битног утицаја;
- одузимања права на коришћење сертификата и знака усаглашености;
- захтева клијента.