

**INFORMATOR ZAKŁADU CERTYFIKACJI DLA PRODUCENTÓW WYROBÓW BUDOWLANYCH SPEŁNIAJĄCYCH
WYMAGANIA KRAJOWYCH SPECYFIKACJI TECHNICZNYCH
- TRYB CERTYFIKACJI -****1. ORGANIZACJA CERTBUD Sp. z o.o.**

„CERTBUD” Sp. z o.o. został zarejestrowany w Krajowym Rejestrze Sądowym (Numer KRS: 0000358526), otrzymał numer identyfikacji podatkowej NIP 7010240229 oraz numer identyfikacyjny REGON 141832642.

„CERTBUD” Sp. z o.o. działa na zasadzie własnego rozrachunku finansowego i stosuje ceny za wykonywane usługi na uzasadnionym ekonomicznie poziomie. „CERTBUD” Sp. z o.o. nie korzysta ze wsparcia finansowego.

Procesy certyfikacji prowadzone przez „CERTBUD” Sp. z o.o. Zakład Certyfikacji, jako jednostkę akredytowaną i notyfikowaną, zwany dalej jednostką, są dostępne dla wszystkich producentów wyrobów budowlanych niezależnie od ich wielkości, statusu prawnego oraz uczestnictwa w jakiegokolwiek organizacji lub grupie organizacji.

2. RODZAJE CERTYFIKACJI

„CERTBUD” Sp. z o.o. Zakład Certyfikacji, zwany dalej jednostką, prowadzi ocenę i weryfikację stałości właściwości użytkowych wyrobów budowlanych w systemach 1 i 2+.

„CERTBUD” Sp. z o.o. Zakład Certyfikacji prowadzi proces certyfikacji w obszarze regulowanym według systemu 1 obejmującym:

- ocenę właściwości użytkowych wyrobu budowlanego na podstawie badań próbek pobranych przez jednostkę certyfikującą, obliczeń, tabelarycznych wartości lub opisowej dokumentacji tego wyrobu,
- przeprowadzenie wstępnej inspekcji zakładu produkcyjnego i zakładowej kontroli produkcji,
- wydanie krajowego certyfikatu stałości właściwości użytkowych;
- kontynuację nadzoru, oceny i ewaluacji zakładowej kontroli produkcji;
- ocenę sposobu wykorzystywania certyfikatu w okresie jego ważności.

„CERTBUD” Sp. z o.o. Zakład Certyfikacji prowadzi proces certyfikacji w obszarze regulowanym według systemu 2+ obejmującym:

- przeprowadzenie wstępnej inspekcji zakładu produkcyjnego i zakładowej kontroli produkcji,
- wydanie krajowego certyfikatu zakładowej kontroli produkcji;
- kontynuację nadzoru, oceny i ewaluacji zakładowej kontroli produkcji;
- ocenę sposobu wykorzystywania certyfikatu w okresie jego ważności.

„CERTBUD” Sp. z o.o. Zakład Certyfikacji prowadzi ocenę właściwości użytkowych wyrobu w oparciu o wymagania krajowych ocen technicznych/aprobat technicznych i polskich norm wyrobu.

Podstawą przeprowadzenia oceny właściwości użytkowych jest:

- aktualna krajowa ocena techniczna/aprobata techniczna,
- Polska Norma wyrobu niemająca statusu normy wycofanej lub Polska Norma mająca status normy wycofanej nie dłużej jednak niż przez rok od daty jej wycofania albo do daty wskazanej w przedmowie normy zastępującej, jako daty wycofania krajowych norm sprzecznych z daną normą, jeśli okres ten jest dłuższy niż rok.

Jeżeli dla wyrobu budowlanego została wydana krajowa ocena techniczna, to ocenę właściwości użytkowych tego wyrobu stanowią ustalenia zawarte w tej krajowej ocenie technicznej w zakresie właściwości użytkowych tego wyrobu.

Programy certyfikacji Zakładu Certyfikacji uwzględniają wymagania prawne w obszarze regulowanym, przyjęty tryb certyfikacji oraz zakres akredytacji, odnoszący się do specyfikacji technicznych certyfikowanych wyrobów.

3. TRYB CERTYFIKACJI**3.1 Informacje ogólne**

Informację na temat trybu certyfikacji w „CERTBUD” Sp. z o.o. Zakład Certyfikacji Klient otrzymuje od pracowników lub na stronach internetowych (www.certbud-certyfikacja.pl).

Klient zainteresowany uzyskaniem certyfikatu otrzymuje:

- Formularz *Wniosku o przeprowadzenie procesu certyfikacji*
- Ofertę na wykonanie usługi certyfikacyjnej
- Dokument *„Zakładowa kontrola produkcji - WYMAGANIA”*

W systemie 1 Klient otrzymuje zakres badań właściwości użytkowych certyfikowanego wyrobu budowlanego.

3.2 Dokumenty potrzebne do przeprowadzenia procesu certyfikacji

Klient starający się o wydanie certyfikatu przekazuje do jednostki wypełniony formularz Wniosku o przeprowadzenie procesu certyfikacji i prowadzenie nadzoru nad certyfikatem oraz podane poniżej dokumenty:

- umożliwiające identyfikację Klienta,
- umożliwiające dokładną identyfikację wyrobu (dokumentacja techniczna, katalogi, schematy, opisy itp.),
- sprawozdania z badań właściwości użytkowych (w przypadku systemu 1), wykonanych w akredytowanych laboratoriach,
- dokumentację zakładowej kontroli produkcji, opracowaną zgodnie z wymaganiami specyfikacji technicznej,
- ew. krajową ocenę techniczną
- upoważnienie do reprezentowania Producenta [(jeżeli Klientem jest nie Producent, ale Dystrybutor, Upoważniony Przedstawiciel lub Importer (wyrobów spoza UE)),

3.3 Przyjęcie wniosku o przeprowadzenie procesu certyfikacji i nadzoru nad certyfikatem

Po przekazaniu przez Klienta *Wniosku o przeprowadzenie procesu certyfikacji* jednostka sprawdza i rejestruje wniosek w przypadku gdy:

- istnieje możliwość przeprowadzenia procesu certyfikacji,
- *Wniosek o przeprowadzenie procesu certyfikacji* został wypełniony poprawnie przez Klienta
- Klient przekazał do jednostki wszystkie niezbędne załączniki.

3.4 Proces certyfikacji

Proces certyfikacji rozpoczyna się od daty zarejestrowania *Wniosku o przeprowadzenie procesu certyfikacji i nadzoru nad certyfikatem* i nadania mu numeru procesu. „CERTBUD” Sp. z o.o. przygotowuje Umowę o certyfikacji i przekazuje ją do podpisania Klientowi.

W przypadku certyfikacji wyrobów budowlanych w systemie 1 jednostka przekazuje Klientowi informacje o:

- zakresie badań właściwości użytkowych,
- konieczności wykonania badań typu w upoważnionych przez jednostkę, akredytowanych, niezależnych laboratoriach badawczych.

Po podpisaniu Umowy o certyfikacji i prowadzeniu nadzoru nad certyfikatem Zakład Certyfikacji przeprowadza formalny przegląd kompletności dostarczonych dokumentów oraz przeprowadza w zależności od rodzaju procesu:

- ocenę wyników badań właściwości użytkowych (system oceny zgodności 1) na podstawie sprawozdań z badań,
- inspekcję zakładu produkcyjnego i zakładowej kontroli produkcji,

a następnie:

- przeprowadza ocenę zgodności zakładowej kontroli produkcji (system 1, 2+) na podstawie raportu z inspekcji,
- podejmuje decyzję o wydaniu lub odmowie wydania certyfikatu

Decyzja o wydaniu lub odmowie wydania certyfikatu jest przekazywana Klientowi. W przypadku odmowy wydania certyfikatu jednostka podaje Klientowi uzasadnienie podjęcia takiej decyzji.

W przypadku pozytywnej decyzji, po uregulowaniu należności za przeprowadzony proces certyfikacji, Klientowi przekazane zostają po 2 egzemplarze certyfikatu. Z chwilą otrzymania certyfikatu, Klientowi przysługuje prawo posługiwania się certyfikatem oraz podawania faktu jego posiadania do publicznej wiadomości.

Certyfikaty są ważne:

- bezterminowo, w przypadku gdy podstawą do przeprowadzenia procesu certyfikacji jest Polska Norma lub
- do czasu ważności krajowej oceny technicznej oraz
- do czasu gdy metody oceny i weryfikacji stałości właściwości użytkowych, sam wyrób budowlany i warunki jego wytwarzania nie ulegną istotnej zmianie, oraz że nie zostanie on zawieszony lub cofnięty przez akredytowaną jednostkę certyfikującą.

Klient nie może posługiwać się certyfikatem w przypadku, gdy:

- wyrób nie spełnia wymagań specyfikacji technicznej będącej podstawą przeprowadzenia procesu certyfikacji,
- norma ma status normy wycofanej, krajowa ocena techniczna utraciła ważność,
- uległy istotnym zmianom warunki produkcji i system zakładowej kontroli produkcji.

3.5 Czas przeprowadzania procesu certyfikacji

Jednostka przeprowadza proces certyfikacji wyrobu lub ZKP w terminie nie dłuższym niż 8 tygodni od daty zawarcia Umowy pod warunkiem, że Klient:

- przekazał do ZC *Wnioski* wraz z potrzebną dokumentacją a zwłaszcza raportami wyników badań właściwości użytkowych i dokumentacją ZKP
- podpisał i przekazał do jednostki Umowę o przeprowadzenie procesu certyfikacji i prowadzenie nadzoru nad certyfikatem w terminie 2 tygodni od daty jej zawarcia,
- w ciągu 3 tygodni od daty zwrotu podpisanej umowy do ZC została przeprowadzona inspekcja zakładu produkcyjnego i ZKP
- Klient uiścił opłatę za przeprowadzony proces certyfikacji

i nie stwierdzono niezgodności wyrobu lub zakładowej kontroli produkcji.

Jeżeli w trakcie procesu okaże się, że konieczne jest uzupełnienie dokumentacji i/lub przeprowadzenie dodatkowych działań przez Klienta, okres ten przedłuża się o czas, w którym Klient dokona niezbędnych uzupełnień, powiadomi o ich wykonaniu, a jednostka nie stwierdzi dużych niezgodności wyrobu lub zakładowej kontroli produkcji

3.6 Przerwanie procesu certyfikacji

Przerwanie procesu certyfikacji może nastąpić na wniosek Klienta lub wówczas, gdy Klient:

- w ciągu 60 dni od daty, określającej zawarcie Umowy o przeprowadzenie procesu certyfikacji i prowadzenie nadzoru nad certyfikatem nie przekazał podpisanej Umowy,
- w ciągu 60 dni od daty przekazania informacji o kosztach nie ureguluje zobowiązań finansowych określonych w Umowie
- w ciągu 6 miesięcy nie dostarczył wymaganych dokumentów,
- w ciągu 6 miesięcy nie przekazał wymaganych informacji,
- w ciągu 6 miesięcy nie wykonał działań, które wskazała jednostka,
- w ciągu 6 miesięcy nie wyraził zgody na przeprowadzenie wstępnej inspekcji w terminie zaproponowanym przez jednostkę.

3.7 Nadzór nad certyfikatem

3.7.1. Przebieg procesu nadzoru

W ramach nadzoru nad certyfikatem jednostka prowadzi stały nadzór, ocenę i ewaluację zakładowej kontroli produkcji poprzez inspekcje zakładu produkcyjnego i ZKP i podejmuje decyzję o:

- utrzymaniu ważności certyfikatu,
- rozszerzeniu zakresu certyfikacji wyrobu i wymianie certyfikatu,
- przeniesieniu prawa do certyfikatu na nowego właściciela firmy Klienta i wymianie certyfikatu.

Jeśli potwierdzono niezgodność z wymaganiami certyfikacyjnymi, w wyniku nadzoru lub w inny sposób, Zakład Certyfikacji CERTBUD Sp. z o.o. rozważa i podejmuje decyzję o właściwym działaniu, obejmującym:

- konieczność przeprowadzenia przez Klienta określonych korekt i działań korygujących,
- kontynuowanie certyfikacji pod określonymi przez ZC warunkami (np. zwiększony nadzór),
- ograniczenie zakresu certyfikacji w celu usunięcia tych odmian wyrobów, których dotyczą niezgodności i wymianie certyfikatu,
- zawieszenie certyfikatu,
- cofnięcie certyfikatu.

Jeśli certyfikacja jest zakończona (na wniosek Klienta), zawieszona lub cofnięta, ZC podaje ten fakt do informacji publicznej w celu zapewnienia, że wyrób objęty w.w. certyfikacją nie jest dalej certyfikowany. Klient zostaje zobowiązany, aby w okresie zawieszenia lub po cofnięciu lub zakończeniu certyfikacji nie wykorzystywał posiadanych certyfikatów oraz podawał jakichkolwiek informacji, że wyrób jest nadal certyfikowany.

W przypadku ograniczenia zakresu certyfikacji ZC wykonuje działania zapewniające, że ograniczony zakres certyfikacji został jasno zakomunikowany Klientowi oraz wyraźnie określony w dokumentach certyfikacyjnych i informacji publicznej.

3.7.2. Ocena sposobu wykorzystywania certyfikatu przez Klient

Podstawą oceny wykorzystywania certyfikatów jest:

- analiza skarg zgłaszanych Klientowi i/lub wpływających do „CERTBUD” Sp. z o.o. oraz zapisów z działań korygujących podjętych przez Klienta
- ocena skuteczności działań, podejmowanych przez Klienta w związku ze skargami
- sprawdzenie znakowania wyrobów
- sprawdzenie posługiwania się certyfikatem w Internecie, materiałach reklamowych i promocyjnych itp.

Warunki kiedy Klient może powoływać się na swój status certyfikacji w Internecie, broszurach, materiałach reklamowych lub w innych dokumentach został określony w Umowie o przeprowadzeniu procesu certyfikacji i prowadzeniu nadzoru nad certyfikatem.

Jednostka ocenia czy Klient:

- nie składa jakichkolwiek wprowadzających w błąd oświadczeń odnoszących się do uzyskanego certyfikatu
- nie stosuje lub dopuszcza do stosowania certyfikatu lub jakiegokolwiek jego części w sposób wprowadzający w błąd
- po zawieszeniu lub cofnięciu certyfikatu zaprzestał jego stosowania we wszystkich materiałach reklamowych zawierających powoływanie się na certyfikację
- uaktualnił wszystkie materiały reklamowe w przypadku ograniczenia zakresu certyfikatu
- nie sugeruje, że certyfikat obejmuje zakres inny niż podany w certyfikacie
- nie wykorzystuje certyfikatu w sposób naruszający reputację „CERTBUD” Sp. z o.o. i/lub systemu certyfikacji oraz nie naraża jednostki na utratę publicznej wiarygodności.

W przypadku niewłaściwego wykorzystywania certyfikatu „CERTBUD” Sp. z o.o. podejmuje działania, które mogą obejmować żądanie przeprowadzenia korekcji i/lub działań korygujących, zawieszenie, cofnięcie certyfikatu, opublikowanie informacji o naruszeniu praw, nawet w razie konieczności, podjęcie działań prawnych.

3.7.3. Przedłużanie ważności certyfikatu

Przedłużenie okresu ważności certyfikatu może nastąpić na Wniosek Klienta złożony przed terminem upływu ważności certyfikatu. Wskazane jest złożenie Wniosku 3 miesiące przed upływem wymienionego terminu.

Informacje uzyskane przez jednostkę w czasie nadzoru nad certyfikatem zostają wykorzystane przy przedłużaniu ważności certyfikatu.

Po uregulowaniu należności za przeprowadzony proces przedłużania ważności certyfikatu, Klientowi przekazane zostają po 2 egzemplarze Certyfikatu z przedłużonym terminem ważności do czasu ważności przedłużonej, znowelizowanej lub nowej europejskiej oceny technicznej / aprobaty technicznej.

3.7.4. Warunki utrzymania certyfikatu

Warunkiem utrzymania certyfikatu jest:

- brak niezgodności wpływających na wyrób podczas inspekcji zakładowej kontroli produkcji,
- przeprowadzenie korekcji i/lub działań korygujących przez Klienta,
- pozytywna ocena jednostki dotycząca sposobu wykorzystania przez Klienta posiadanego certyfikatu,
- wywiązywanie się przez Klienta ze zobowiązań finansowych wobec „CERTBUD” Sp. z o.o.

Jeżeli warunki utrzymania certyfikatu nie zostaną spełnione, jednostka może zawiesić a następnie cofnąć certyfikat.

3.7.5. Zawieszenie certyfikatu

Certyfikat może zostać zawieszony w części lub w całości na określony czas w przypadku, gdy:

- występują niezgodności z wymaganiami dokumentów, stanowiących podstawę wydania certyfikatu
- Klient:
 - nie przeprowadza badań wyrobu, wynikających z wymagań specyfikacji technicznej

- nie przeprowadza niezbędnych działań korygujących w celu usunięcia występujących niezgodności,
- uniemożliwia przeprowadzenie inspekcji,
- w nieprawidłowy sposób korzysta z posiadanego certyfikatu,
- nie uregulował zobowiązań finansowych,
- wystąpił z wnioskiem o zawieszenie certyfikatu.

„CERTBUD” Sp. z o.o. powiadamia Klienta o zawieszeniu certyfikatu z podaniem przyczyny zawieszenia i okresu zawieszenia. Klient nie może korzystać z certyfikatu w okresie zawieszenia certyfikatu.

Czas zawieszenia nie może wynosić dłużej niż 6 miesięcy. W przypadku, jeżeli przyczyna zawieszenia certyfikatu nie zostanie w tym czasie usunięta, po upływie okresu zawieszenia certyfikat zostanie cofnięty. W uzasadnionych przypadkach, na wniosek Klienta, termin usunięcia przyczyny zawieszenia i czas zawieszenia certyfikatu może zostać przedłużony.

Prawo do stosowania certyfikatu zostaje przywrócone, gdy:

- Klient powiadomi jednostkę o usunięciu przyczyn zawieszenia, przedstawiając dowody przeprowadzonych działań
- jednostka stwierdzi skuteczność działań przeprowadzonych przez Klienta na podstawie:
 - analizy przedstawionej dokumentacji i/lub
 - ponownej oceny zakładu produkcyjnego i ZKP,
- „CERTBUD” sp. z o.o. poinformuje Klienta o przywróceniu ważności certyfikatu.

3.7.6. Cofnięcie certyfikatu

Certyfikat może zostać cofnięty w przypadku, gdy:

- Klient nie spełnił w ustalonym czasie warunków postawionych przez Zakład Certyfikacji przy zawieszeniu ważności certyfikatu
- zaprzestania działalności Firmy Klienta
- likwidacji Firmy Klienta.

W przypadku cofnięcia certyfikatu „CERTBUD” Sp. z o.o. powiadomi o tym Klienta podając uzasadnienie cofnięcia. Po cofnięciu certyfikatu Klient nie może posługiwać się certyfikatem.

Przy ponownym ubieganiu się Klienta o certyfikat (po postanowieniu o cofnięciu lub zakończeniu ważności certyfikatu) jednostka przeprowadza cały proces certyfikacji.

3.7.7. Utrata ważności certyfikatu

Certyfikat traci ważność, gdy:

- specyfikacja techniczna, będąca podstawą wydanego certyfikatu utraci swoją ważność,
- metody oceny i weryfikacji stałości właściwości użytkowych, sam wyrób budowlany i warunki jego wytwarzania ulegną istotnej zmianie,
- zostanie zawieszony lub cofnięty przez akredytowaną jednostkę certyfikującą wyroby.

3.8. Inspekcje zakładu produkcyjnego i ZKP

„CERTBUD” Sp. z o.o. przeprowadza następujące rodzaje inspekcji:

- wstępne,
- w nadzorze,
- specjalne.

3.8.1. Wstępna inspekcja zakładu produkcyjnego i zakładowej kontroli produkcji

Inspekcje przeprowadzane są w miejscu działalności Klienta. Celem ich jest:

- ocena wdrożenia i skuteczności zakładowej kontroli produkcji.
- zebranie dowodów zgodności zakładowej kontroli produkcji ze wszystkimi wymaganiami specyfikacji technicznej lub w przypadku braku takich wymagań z dokumentem Zakładowa kontrola produkcji - Wymagania
- sprawdzenie zgodności z prawem ustaleń i sposobu funkcjonowania zakładowej kontroli produkcji

3.8.2. Inspekcje w nadzorze

Inspekcje w nadzorze przeprowadzane są w miejscu działalności Klienta. Jeżeli specyfikacja techniczna nie określa częstotliwości prowadzenia inspekcji, pierwsza inspekcja w nadzorze przeprowadzana jest nie później niż 12 miesięcy od zakończenia wstępnej inspekcji. Kolejne inspekcje przeprowadzane są w takich terminach, aby w każdym kolejnym roku nadzoru nad certyfikatem przeprowadzona była co najmniej jedna inspekcja.

3.8.2.1. Inspekcje specjalne

Inspekcje specjalne to:

- inspekcje z krótkim terminem powiadomienia przeprowadzane u Klienta w celu :
 - zbadania skarg,
 - w odpowiedzi na zmiany dotyczące: statusu prawnego, handlowego, własnościowego lub organizacyjnego Klienta, struktury organizacyjnej i zarządzania, miejsca prowadzenia działalności, zakresu certyfikacji, znaczących zmian w ZKP,
- przeprowadzane w odpowiedzi na wniosek Klienta o rozszerzenia zakresu już udzielonej certyfikacji.

W przypadku konieczności przeprowadzenia inspekcji specjalnych z krótkim terminem powiadomienia, „CERTBUD” Sp. z o.o. informuje Klienta o warunkach, na których te inspekcje będą przeprowadzone.

3.9. Ocena wykonania działań korygujących

W przypadku wystąpienia niezgodności z wymaganiami specyfikacji technicznej, Klient zobowiązany jest do wykonania działań korygujących i powiadomieniu o ich wykonaniu. Jednostka ocenia skuteczność wykonania działań korygujących w następujący sposób:

- w przypadku niezgodności nie wpływającej bezpośrednio na wyrób - na podstawie analizy dokumentów i zapisów dostarczonych przez Klienta (Klient zobowiązany jest do powiadomienia jednostki o wykonaniu działań korygujących w ustalonym terminie i przekazaniu do jednostki dokumentów i/lub zapisów potwierdzających ich wykonanie)
- w przypadku niezgodności wpływającej bezpośrednio na wyrób – podczas dodatkowej inspekcji
- w przypadku spostrzeżeń stwierdzonych podczas auditu – podczas kolejnej planowej inspekcji.

W przypadku niewystarczającej skuteczności działań korygujących jednostka poleca powtórne lub uzupełniające przeprowadzenie działań korygujących.

4. ZACHOWANIE POUFNOŚCI I PRZESTRZEGANIE PRAW WŁASNOŚCI KLIENTA

Personel „CERTBUD” Sp. z o.o. jest zobowiązany do zachowania tajemnicy służbowej w odniesieniu do wszystkich informacji, uzyskanych w trakcie wykonywania swoich zadań, z wyjątkiem dochowania tajemnicy wobec właściwych organów administracyjnych. Prawo własności podlega ochronie.

„CERTBUD” Sp. z o.o. gwarantuje, że działalność podwykonawców nie wpływa na poufność, obiektywizm i bezstronność działalności ZC.

5. OPINIE EKSPERTÓW TECHNICZNYCH

We wszystkich przypadkach budzących wątpliwości „CERTBUD” Sp. z o.o. zleca opracowanie opinii Ekspertowi technicznemu po czym podejmuje decyzje w powyższych sprawach.

6. POSTĘPOWANIE W PRZYPADKU ODWOŁAŃ I SKARG

Klient jednostki (Wnioskujący o wydanie certyfikatu, Właściciel certyfikatu, wydanego przez „CERTBUD” sp. z o.o.) ma prawo:

- odwołać się od decyzji Dyrektora Zakładu Certyfikacji.
- złożyć skargę dotyczącą sposobu postępowania jednostki na poszczególnych etapach procesu certyfikacji i/lub nadzoru nad certyfikatem.

Odwołania od decyzji Dyrektora Zakładu Certyfikacji powinny być składane na piśmie lub pocztą elektroniczną w ciągu 14 dni od daty otrzymania tej decyzji.

Skargi dotyczące pracy „CERTBUD” Sp. z o.o. również powinny być składane na piśmie lub pocztą elektroniczną.

Do odwołania lub skargi powinno być dołączone uzasadnienie i dokumenty potwierdzające słuszność złożenia odwołania lub skargi.

Skargi i odwołania, zarówno te nadsyłane pocztą, jak i drogą elektroniczną, powinny zawierać imię, nazwisko (nazwę) i adres zamieszkania (w tym - kod pocztowy) wnoszącego skargę lub odwołanie, w przeciwnym razie zostaną pozostawione bez rozpatrzenia.

W ciągu 21 dni od daty zarejestrowania odwołania Klient zostaje poinformowany o orzeczeniu Rady ds. Certyfikacji, dotyczącym postępowania jednostki.

Klient składający skargę otrzymuje informację o podjętych przez „CERTBUD” Sp. z o.o. działaniach w terminie nie przekraczającym 14 dni od daty wpłynięcia skargi.

Składający skargi mają możliwość składania skarg do Polskiego Centrum Akredytacji.

7. PRAWA I OBOWIĄZKI

Klient Zakładu Certyfikacji ma prawo do:

1. Uzyskanie informacji na temat trybu certyfikacji (w jednostce lub na stronach internetowych (www.certbud-certyfikacja.pl)).
2. Uzyskanie pełnej informacji o przebiegu procesu certyfikacji na każdym etapie
3. Przerwania procesu certyfikacji
4. Wystąpienie o rozszerzenie, ograniczanie zakresu certyfikacji, zawieszenie lub zakończenia certyfikacji,
5. Wyrażenia zgody lub jej braku w przypadku korzystania przez ZC z laboratorium podwykonawcy
6. Składania skarg na działanie ZC oraz odwołań od decyzji ZC

Klient ma obowiązek do:

1. Przekazanie do ZC dokumentów zgodnie z p. 3.2
2. Podpisania umowy o przeprowadzenie certyfikacji przygotowanej przez jednostkę
3. Przestrzegania zapisów umowy o przeprowadzenie procesu certyfikacji

Zakład Certyfikacji „CERTBUD” Sp. z o.o. ma prawo do:

1. Otrzymania od Klienta wszystkich dokumentów zgodnie z p. 3.2
2. Przerwania procesu certyfikacji zgodnie z p. 3.6
3. Prowadzenia nadzoru zgodnie z zapisami w umowie o przeprowadzeniu certyfikacji
4. Utrzymania ważności certyfikatu, rozszerzenia lub ograniczeniu zakresu certyfikacji, przeniesienia prawa do certyfikatu na nowego właściciela firmy Klienta, zakończenia certyfikacji (na wniosek Klienta), zawieszeniu certyfikatu, cofnięciu certyfikatu
5. Prawo do oceny sposobu wykorzystywania certyfikatu przez Klienta i nadzoru nad numerem identyfikacyjnym jednostki

Zakład Certyfikacji „CERTBUD” Sp. z o.o. ma obowiązek do:

1. Prowadzenia procesu certyfikacji z zachowaniem bezstronności i zapewnieniem poufności oraz przestrzeganiem praw własności klienta

2. Przygotowania umowy o przeprowadzenie certyfikacji
3. Przeprowadzenia procesu certyfikacji w terminie określonym w p. 3.5
4. Poinformowania Klienta o działaniach koniecznych do zakończenia zawieszenia certyfikatu
5. Informowania Klienta o konieczności przeprowadzenia przez niego określonych korekt i działań korygujących
6. Poinformowania klienta na piśmie o korzystaniu w jego procesie z usług podwykonawcy laboratorium badawczego w systemie oceny zgodności 1.
7. Korzystanie z usług podwykonawcy wyłącznie po uzyskaniu pisemnej zgody Klienta
8. Rozpatrywanie skarg i odwołań Klientów

8. ZAKRESY AKREDYTACJI

Zakresy akredytacji Zakładu Certyfikacji podane są na stronie internetowej „CERTBUD” Sp. z o.o. i Polskiego Centrum Akredytacji.