

1. POSTANOWIENIA OGÓLNE

Niniejszy program certyfikacji jest programem certyfikacji dobrowolnej kontroli produkcji betonu towarowego.

Program certyfikacji jest oparty na:

- typie programu certyfikacji nr 3 wg EN 17067,
- wymaganiach normy PN-EN 206:2014-04.

W ramach prowadzonego procesu certyfikacji kontroli produkcji betonu towarowego Zakład Certyfikacji wykonuje zadania jednostki kontrolującej i jednostki certyfikującej.

Certyfikacja kontroli produkcji betonu towarowego prowadzona jest zgodnie systemem zarządzania jakością przyjętym w CERTBUD Sp.z o.o.

2. TRYB CERTYFIKACJI

2.1 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 kontroli produkcji betonu towarowego otrzymuje:

- Formularz *Wniosku o przeprowadzenie procesu certyfikacji*
- Ofertę na wykonanie usługi certyfikacyjnej
- Dokument „*Zakładowa kontrola produkcji - Kontrola produkcji betonu towarowego - WYMAGANIA*”
- Wykaz laboratoriów badawczych (podwykonawców), z którymi „CERTBUD” Sp. z o.o. zawarł porozumienie o wykonywaniu badań betonu towarowego.

Formularz *Wniosku o przeprowadzenie procesu certyfikacji* oraz dokument *Zakładowa kontrola produkcji - Kontrola produkcji betonu towarowego - WYMAGANIA* są dostępne na stronie internetowej.

2.2 Dokumenty potrzebne do przeprowadzenia procesu certyfikacji

Klient starający się o wydanie certyfikatu przekazuje do jednostki wypełniony formularz *Wniosku o przeprowadzenie procesu certyfikacji kontroli produkcji betonu towarowego* oraz dokumenty:

- umożliwiające identyfikację Klienta,
- umożliwiające dokładną identyfikację betonu towarowego,
- raporty ze wstępnych badań,
- księgę kontroli produkcji, opracowaną zgodnie z wymaganiami normy PN-EN 206:2014-04,
- upoważnienie do reprezentowania Producenta (jeżeli Klientem jest nie Producent, ale Dystrybutor, Upoważniony Przedstawiciel)

2.3 Przyjęcie wniosku o przeprowadzenie procesu certyfikacji i nadzoru nad certyfikatem

Po przekazaniu przez Klienta *Wniosku* jednostka przeprowadza przegląd uzyskanych informacji i rejestruje wniosek w przypadku gdy:

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

2.4 Proces certyfikacji

Proces certyfikacji i nadzór nad certyfikatem kontroli produkcji betonu towarowego obejmuje:

- wstępną ocenę kontroli produkcji zgodnie z wymaganiami C2.1 normy PN-EN 206:2014-04
- stały nadzór nad kontrolą produkcji zgodnie z wymaganiami C2.2 normy PN-EN 206:2014 oraz ocenę sposobu wykorzystywania certyfikatu w okresie jego ważności

Proces certyfikacji rozpoczyna się od daty zarejestrowania *Wniosku* i nadania mu numeru procesu.

„CERTBUD” Sp. z o.o. przygotowuje *Umowę o przeprowadzenie certyfikacji procesu kontroli produkcji betonu towarowego i prowadzenie nadzoru nad certyfikatem* i przekazują ją do podpisania Klientowi. Po podpisaniu *Umowy* Zakład Certyfikacji przeprowadza formalny przegląd kompletności dostarczonych dokumentów, wyznacza zespół inspektorów i termin przeprowadzenia wstępnej inspekcji zakładu produkcyjnego i kontroli produkcji betonu towarowego. Po uzyskaniu akceptacji ze strony producenta na skład zespołu inspektorów oraz termin inspekcji zostaje przeprowadzona wstępną ocenę kontroli produkcji.

2.4.1 Wstępna ocena kontroli produkcji

Zakład Certyfikacji CERTBUD Sp. z o.o. przeprowadza wstępną inspekcję zakładu produkującego oraz kontrolę produkcji betonu.

Celem wstępnej inspekcji jest określenie czy warunki wstępne dotyczące personelu oraz wyposażenia są właściwe do prowadzenia systematycznej produkcji oraz odpowiedniej kontroli.

Do zadań Zakładu Certyfikacji należy:

- sprawdzenie i ocena adekwatności księgi kontroli produkcji oraz zgodności zawartych w niej postanowieniach z wymaganiami podanymi normie PN-EN 206:2014-04,
- sprawdzenie dostępności, w odpowiednich miejscach i wyłącznie dla odpowiednich osób, aktualnych dokumentów niezbędnych do kontroli produkcji,
- sprawdzenie dostępności wszystkich urządzeń i sprzętu potrzebnych do przeprowadzenia niezbędnych kontroli i badań wyposażenia, surowców służących do produkcji oraz betonu;
- sprawdzenie wiedzy, przeszkolenia oraz doświadczenia personelu zajmującego się produkcją i kontrolą produkcji;
- sprawdzenie zgodności badań wstępnych z Załącznikiem A normy PN-EN 206:2014-04 i sposobu jej dokumentowania.

W ramach wstępnej oceny Zakład Certyfikacji wykonuje badania punktowe równoległe z badaniami prowadzonymi przez producenta.

W przypadku, gdy laboratorium badawcze producenta ma akredytację oraz jest nadzorowane przez jednostkę akredytującą, w.w. badania można zastąpić wnikliwym nadzorem danych producenta oraz systemem kontroli.

Producent może wykonywać badania pośrednie lub określać zgodność wytrzymałości na podstawie przeliczonych wyników badań rodziny betonów pod warunkiem, że wykaże korelację lub sprawdzoną zależność między badaniami bezpośrednimi i pośrednimi, która zostanie zaakceptowana przez Zakład Certyfikacji.

Raport z oceny przygotowany przez Zakład Certyfikacji dokumentuje wszelkie istotne informacje wynikające ze wstępnej kontroli, dotyczące w szczególności urządzeń stosowanych w miejscu produkcji, systemu kontroli produkcji oraz oceny tego systemu.

2.4.2 Decyzja w sprawie certyfikacji

Na podstawie wyników wstępnej kontroli produkcji oraz wyników badań punktowych zostaje podjęta decyzja o wydaniu lub odmowie wydania certyfikatu. Decyzja 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.

Certyfikat kontroli produkcji betonu towarowego jest wydawany bezterminowo i jest ważny dopóki:

- nie zmienia się metody badań i/lub wymagania dotyczące kontroli produkcji zawarte w normie PN-EN 206:2014,
- beton towarowy i warunki jego wytwarzania nie ulegną istotnej zmianie oraz pod warunkiem, że nie zostanie zawieszony lub wycofany przez jednostkę certyfikującą.

Klient ma prawo posługiwać się certyfikatem kontroli produkcji betonu towarowego zgodnie z zakresem certyfikacji.

Kopie certyfikatu kontroli produkcji betonu towarowego dostarczane przez Klienta innym powinny być skopiowane w całości.

2.5 Czas przeprowadzania procesu certyfikacji

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

- przekazał do ZC *Wniosek* wraz z potrzebną dokumentacją,
- podpisał i przekazał do jednostki *Umowę* w terminie 2 tygodni od daty jej zawarcia,
- w ciągu 3 tygodni od daty zwrotu podpisanej umowy do ZC została przeprowadzona wstępna inspekcja zakładu produkcyjnego i kontroli produkcji betonu towarowego,
- Klient uiścił opłatę za przeprowadzony proces certyfikacji

i w ramach oceny kontroli produkcji betonu towarowego nie stwierdzono niezgodności.

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 niezgodności.

2.6 Przerwanie procesu certyfikacji

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

- w ciągu 60 dni od daty, określającej zawarcie *Umowy* 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.

2.7 Nadzór nad certyfikatem

Proces nadzoru nad wydanym certyfikatem kontroli produkcji betonu towarowego obejmuje:

- stały nadzór nad kontrolą produkcji zgodnie z wymaganiami C2.2 normy PN-EN 206:2014-04, oraz
- ocenę sposobu wykorzystywania certyfikatu w okresie jego ważności.

2.7.1. Przebieg procesu nadzoru

W ramach nadzoru nad certyfikatem jednostka przeprowadza następujące działania:

- inspekcje zakładu produkcyjnego i kontroli produkcji betonu towarowego,
- badania punktowe betonu towarowego,
- ocenę zgodności kontroli produkcji betonu towarowego na podstawie raportu z inspekcji i wyników badań punktowych.
- ocenę sposobu wykorzystywania certyfikatu w okresie jego ważności

Na podstawie w.w. działań podejmowana jest decyzja o:

- utrzymaniu ważności certyfikatu,
- rozszerzeniu zakresu certyfikacji i wymianie certyfikatu,
- ograniczeniu zakresu certyfikacji i wymianie certyfikatu,
- przeniesieniu prawa do certyfikatu na nowego właściciela firmy Klienta i wymianie certyfikatu,
- konieczności przeprowadzenia przez Klienta określonych działań korygujących,
- zakończeniu certyfikacji (na wniosek Klienta),
- zawieszeniu certyfikatu,
- cofnięciu certyfikatu.

2.7.2. Inspekcje zakładu produkcyjnego i kontroli produkcji betonu towarowego

Stały nadzór nad kontrolą produkcji betonu towarowego obejmuje:

- kontrolę bieżącą oraz
- kontrole nadzwyczajne

2.7.2.1 Kontrola bieżąca

Celem bieżącej kontroli prowadzonej przez Zakład Certyfikacji jest sprawdzenie, czy utrzymane są wstępne warunki produkcji oraz uzgodniona kontrola produkcji. W tym celu raport z oceny kontroli wstępnej rozumiany jest jako deklaracja uzgodnionej kontroli produkcji.

Producent jest odpowiedzialny za utrzymanie systemu kontroli produkcji. Przy wprowadzaniu znaczących zmian w wyposażeniu, w miejscu produkcji, w systemie kontroli produkcji lub dokumentacji systemu kontroli, producent powinien powiadomić o tym fakcie Zakład Certyfikacji. W zależności od rodzaju zmian i wpływu tych zmian na kontrolę produkcji Zakład Certyfikacji może zażądać przeprowadzenia powtórnej kontroli.

Podczas kontroli bieżącej, Zakład Certyfikacji ocenia co najmniej:

- procedury produkcji, pobierania i badania próbek;
- zarejestrowane dane;
- wyniki badań uzyskane do celów kontroli produkcji w okresie kontroli bieżącej;
- częstotliwość prowadzenia przyjętych procedur, kontroli i badań;
- prowadzenie nadzoru nad urządzeniami produkcyjnymi;
- prowadzenie nadzoru nad wyposażeniem do kontroli i badań
- działania podjęte w przypadku pojawienia się niezgodności;
- surowce stosowane do produkcji.

Zakład Certyfikacji, w celu zagwarantowania wiarygodności pobierania i badania próbek ramach kontroli produkcji prowadzonej przez producenta, pobiera próbki punktowe do badania z bieżącej produkcji.

W specjalnych okolicznościach, gdy laboratorium badawcze producenta ma akredytację i jest nadzorowane przez Zakład Certyfikacji, badania takie można zastąpić wnikliwym nadzorem danych producenta oraz systemem kontroli.

Betony projektowane są badane ze względu na wyspecyfikowane właściwości, np. wytrzymałość, konsystencję. Badanie betonu recepturowego obejmuje jedynie badanie konsystencji i skład.

Wyniki badania bieżącego wykonywanego przez producenta porównywane są z wynikami badania prowadzonego przez Zakład Certyfikacji.

Zakład Certyfikacji **okresowo** sprawdza ustaloną zależność między badaniami bezpośrednimi i pośrednimi oraz zależności między betonami z rodziny.

Wyniki kontroli bieżącej (badania punktowe) są udokumentowane w sprawozdaniu laboratorium przeprowadzającego badania, przekazywanym producentowi oraz Zakładowi Certyfikacji.

Kontrole bieżące (w tym badania punktowe) wykonywane są co najmniej dwa razy w roku.

2.7.2.2 Kontrole nadzwyczajne

Zakład Certyfikacji przeprowadza kontrolę nadzwyczajną:

- gdy podczas kontroli bieżącej (kontroli powtórnej) ujawniono poważne rozbieżności;
- gdy produkcję wstrzymano na okres dłuższy niż sześć miesięcy;
- na życzenie producenta, np. z powodu zmian warunków produkcji, statusu prawnego, handlowego, własnościowego lub organizacyjnego Klienta, struktury organizacyjnej i zarządzania, miejsca prowadzenia działalności, zakresu certyfikacji, KP
- na życzenie Zakładu Certyfikacji, po właściwym uzasadnieniu (np. zbadania skarg składanych w Zakładzie Certyfikacji).

Zakres, rodzaj oraz czas kontroli nadzwyczajnej zależy od konkretnej sytuacji.

Przeprowadzenie kontroli nadzwyczajnej przez Zakład Certyfikacji oraz dodatkowe badania mają miejsce w przypadku niezgodności dotyczących:

- wytrzymałości;
- współczynnika woda/cement;
- podstawowych wartości granicznych składu;

- klasy właściwości użytkowych betonu zbrojonego włóknami;
- gęstości projektowanego betonu lekkiego i ciężkiego;
- wyspecyfikowanego składu w przypadku betonu recepturowego.

Jeśli wyniki kontroli nadzwyczajnej nie są zadowalające lub jeśli dodatkowe badania nie spełniają ustalonych kryteriów, Zakład Certyfikacji zawiesza, a w przypadku nie przeprowadzenia przez producenta działań określonych przez Zakład Certyfikacji cofa certyfikat kontroli produkcji betonu towarowego.

2.7.3 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
- sposób powoływania się na certyfikację betonu towarowego w środkach przekazu, takich jak: informacje przekazywane 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*.

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
- w okresie zawieszenia lub po cofnięciu certyfikatu zaprzestał jego stosowania oraz powoływania się na certyfikację w środkach przekazu,
- 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.

2.7.4. Warunki utrzymania certyfikatu

Warunkiem utrzymania certyfikatu jest:

- brak niezgodności wpływających na beton towarowy podczas inspekcji zakładu produkcyjnego i kontroli produkcji betonu towarowego,
- pozytywne wyniki badań punktowych
- przeprowadzenie korekcji i/lub działań korygujących przez Klienta ocenionych pozytywnie przez Zakład certyfikacji,
- pozytywna ocena 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.

2.7.5. Ograniczenie zakresu certyfikatu

Zakres certyfikatu może zostać w przypadku:

- na wniosek Klienta,
- gdy określone odmiany betonu towarowego nie spełniają wymagań określonych w PN-EN 206-1:2014.

W przypadku ograniczenia zakresu certyfikatu Zakład Certyfikacji wymienia certyfikat na certyfikat o ograniczonym zakresie.

Klient ma obowiązek informowania swoich klientów o nowym (ograniczonym) zakresie certyfikacji.

2.7.6. Zawieszenie certyfikatu

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

- występują niezgodności z wymaganiami PN-EN 206:2014, 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 kontroli produkcji,
- „CERTBUD” sp. z o.o. poinformuje Klienta o przywróceniu ważności certyfikatu.

2.7.8 Cofnięcie certyfikatu

Certyfikat może zostać cofnięty w przypadku, gdy:

- Klient nie spełnił w ustalonym czasie warunków postawionych przez Zakład Certyfikacji przy zawieszeniu ważności certyfikatu
- Zaprzeszono produkcji betonu towarowego w Firmie Klienta
- Przeprowadzono likwidację 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 jednostka przeprowadza cały proces certyfikacji.

2.7.9. Zakończenie certyfikacji

Na wniosek Klienta certyfikacja może zostać zakończona. Po zakończeniu certyfikacji Klient nie może posługiwać się certyfikatem. Przy ponownym ubieganiu się Klienta o certyfikat jednostka przeprowadza cały proces certyfikacji.

2.8. Ocena wykonania działań korygujących

W przypadku wystąpienia niezgodności z wymaganiami specyfikacji technicznej, Klient zobowiązany jest do wykonania działań korygujących i powiadomieniu o ich wykonaniu. Zakład Certyfikacji 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 kontroli nadzwyczajnej
- w przypadku spostrzeżeń stwierdzonych podczas inspekcji - podczas kolejnej planowej kontroli bieżącej.

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

3. 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 Zakładu Certyfikacji.

4. 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.

5. POSTĘPOWANIE W PRZYPADKU ODWOŁAŃ I SKARG

Klient jednostki (Wnioskujący o wydanie certyfikatu, Właściciel certyfikatu, wydanego przez Zakład Certyfikacji „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.

Odwołanie od decyzji jest rozpatrywane przez Radę ds. Certyfikacji.

Skarga dotycząca sposobu postępowania Zakładu na poszczególnych etapach procesu certyfikacji i/lub nadzoru nad certyfikatem jest rozpatrywana przez Dyrektora Zakładu Certyfikacji.

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

Skargi dotyczące pracy Zakładu również powinny być składane na piśmie.

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

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 zostają poinformowani o możliwości składania skarg do Polskiego Centrum Akredytacji.

6. PRAWA I OBOWIĄZKI

Klient Zakładu Certyfikacji ma prawo do:

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

Klient ma obowiązek do:

- Przekazanie do ZC dokumentów zgodnie z p. 2.2,
- Podpisania *Umowy* przygotowanej przez jednostkę,
- Przestrzegania zapisów *Umowy*.

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

- Otrzymania od Klienta wszystkich dokumentów zgodnie z p. 2.2,
- Przerwania procesu certyfikacji zgodnie z p. 2.6,
- Prowadzenia nadzoru,
- 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,

- Prawo do oceny sposobu wykorzystywania certyfikatu przez Klienta i nadzoru nad numerem identyfikacyjnym jednostki,
- Podawania do widności publicznej informacji o ważnych i zawieszonych certyfikatach swoich Klientów.

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

- Prowadzenia procesu certyfikacji z zachowaniem bezstronności i zapewnieniem poufności oraz przestrzeganie praw własności klienta,
- Przygotowania umowy o przeprowadzenie certyfikacji,
- Przeprowadzenia procesu certyfikacji w terminie określonym w p. 2.5,
- Poinformowania Klienta o działaniach koniecznych do zakończenia zawieszenia certyfikatu,
- Informowania Klienta o konieczności przeprowadzenia przez niego określonych korekt i działań korygujących,
- Poinformowania klienta na piśmie o korzystaniu w jego procesie z usług podwykonawcy laboratorium badawczego,
- Korzystanie z usług podwykonawcy wyłącznie po uzyskaniu pisemnej zgody Klienta
- Rozpatrywanie skarg i odwołań Klientów
- Przekazywania informacji o certyfikowanych wyrobach, podając nazwę i adres Klienta, identyfikację wyrobu i specyfikację techniczną, z którą zgodność była przedmiotem certyfikacji.

Zatwierdzono:

Warszawa, 04-07-2016

Dyrektor Zakładu Certyfikacji CERTBUD SP. z o.o.

Kamil Pawłowski