

INFORMATOR DLA PRODUCENTÓW WYROBÓW BUDOWLANYCH SPEŁNIAJĄCYCH WYMAGANIA ZHARMONIZOWANYCH 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 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

Jednostka wykonuje zadania strony trzeciej w systemach oceny i weryfikacji stałości właściwości użytkowych 1 i 2+ zgodnie z Rozporządzeniem delegowanym Komisji (UE) nr 568/2014 z dnia 18 lutego 2014 r. zmieniające załącznik V do rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 305/2011 dotyczące oceny i weryfikacji właściwości użytkowych wyrobów budowlanych.

Oceny i weryfikacje stałości właściwości użytkowych przeprowadzane są z zachowaniem przejrzystości w odniesieniu do producenta i w sposób proporcjonalny, unikając stwarzania niepotrzebnych obciążeń dla podmiotów gospodarczych, uwzględniając wielkość przedsiębiorstwa, sektor, w którym przedsiębiorstwo prowadzi działalność, jego strukturę, stopień złożoności technologii wykorzystywanych przy produkcji oraz masowy lub seryjny charakter procesu produkcyjnego.

Postępując w powyższy sposób, „CERTBUD” Sp. z o.o. Zakład Certyfikacji uwzględnia jednak to, jak dalece rygorystyczne wymagania zostały nałożone na wyrób oraz jaką rolę odgrywa wyrób w spełnianiu wszystkich podstawowych wymagań dotyczących obiektów budowlanych.

Ocenę i weryfikację stałości właściwości użytkowych „CERTBUD” Sp. z o.o. Zakład Certyfikacji przeprowadza dla wyrobów, dla których istnieją zharmonizowane normy europejskie lub europejskie oceny techniczne.

Ocenę i weryfikację stałości właściwości użytkowych przeprowadza się w procesie certyfikacji i w okresie nadzoru nad wydanym certyfikatem.

„CERTBUD” Sp. z o.o. Zakład Certyfikacji jako jednostka notyfikowana przeprowadza ocenę i weryfikację stałości właściwości użytkowych w podanych niżej systemach:

- **SYSTEM 1**, w którym notyfikowana jednostka certyfikująca wyrób podejmuje decyzję w sprawie wydania, ograniczenia, zawieszania lub wycofania certyfikatu stałości właściwości użytkowych wyrobu budowlanego na podstawie wyników następujących ocen i weryfikacji przeprowadzonych przez tę jednostkę:
 - oceny właściwości użytkowych wyrobu budowlanego na podstawie badań typu (w tym pobierania próbek), obliczeń typu, tabelarycznych wartości lub opisowej dokumentacji wyrobu,
 - wstępnej inspekcji zakładu produkcyjnego i zakładowej kontroli produkcji,
 - kontynuacji nadzoru, oceny i ewaluacji zakładowej kontroli produkcji.
- **SYSTEM 2+**, w którym notyfikowana jednostka certyfikująca zakładową kontrolę produkcji podejmuje decyzję w sprawie wydania, ograniczenia, zawieszania lub wycofania certyfikatu zgodności zakładowej kontroli produkcji na podstawie wyników następujących ocen i weryfikacji przeprowadzonych przez tę jednostkę:
 - wstępnej inspekcji zakładu produkcyjnego i zakładowej kontroli produkcji,
 - kontynuacji, oceny i ewaluacji zakładowej kontroli produkcji.

W przypadku gdy specyfikacją techniczną jest europejska ocena techniczna „CERTBUD” Sp. z o.o. Zakład Certyfikacji w systemie 1 nie przeprowadza oceny właściwości użytkowych wyrobu budowlanego na podstawie badań typu (w tym pobierania próbek), obliczeń typu, tabelarycznych wartości lub opisowej dokumentacji wyrobu.

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

3. TRYB CERTYFIKACJI

3.1 Informacje ogólne

Informację na temat trybu certyfikacji w jednostce Klient otrzymuje od pracowników jednostki lub na stronach internetowych (www.certbud-certyfikacja.pl).

Klient zainteresowany uzyskaniem certyfikatu otrzymuje:

- Formularz *Wniosku o przeprowadzenie procesu certyfikacji* - dostępne na stronie internetowej „CERTBUD” Sp. z o.o.
- Ew. ofertę na wykonanie usługi certyfikacyjnej
- Dokument CERTBUD Sp. z o.o. *Zakładowa kontrola produkcji - Wymagania - Dla producentów wyrobów spełniających wymagania zharmonizowanych specyfikacji technicznych* dostępny na stronie internetowej „CERTBUD” Sp. z o.o.
- W systemie 1, w przypadku gdy występuje konieczność wykonania badań u podwykonawcy, Klient zostaje o tym powiadomiony. Badania zostaną wykonane po uzyskaniu zgody Klienta.

3.2 Dokumenty potrzebne do przeprowadzenia procesu certyfikacji

Klient starający się o wydanie certyfikatu przekazuje do jednostki wypełniony formularz *Wniosku o przeprowadzenie procesu certyfikacji* oraz podane poniżej dokumenty:

- umożliwiające identyfikację Klienta,
- umożliwiające dokładną identyfikację wyrobu (dokumentacja techniczna, katalogi, schematy, opisy itp.),
- dokumentację zakładowej kontroli produkcji, opracowaną zgodnie z wymaganiami specyfikacji technicznej,
- ew. europejską ocenę techniczną,
- w systemie 1 zgodę Klienta na wykonanie badań typu w laboratorium, z którym „CERTBUD” Sp. z o.o. zawarł porozumienie
- 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 wypełnionego *Wniosku o przeprowadzenie procesu certyfikacji* jednostka sprawdza rejestruje *Wniosek* w przypadku gdy:

- istnieje specyfikacja techniczna, stanowiąca podstawę procesu certyfikacji
- zakres certyfikacji wynikający z *Wniosku* odpowiada zakresowi notyfikacji „CERTBUD” sp. z o.o.
- informacje dotyczące organizacji/producenta są wystarczające do przeprowadzenia inspekcji zakładowej kontroli produkcji
- Klient określił miejsca produkcji wszystkich wyrobów objętych *Wnioskiem*
- „CERTBUD” Sp. z o.o. może przeprowadzić proces certyfikacji ze względu na język używany przez Klienta
- dokumentacja Klienta jest wystarczająca do przeprowadzenia inspekcji ZKP
- nie istnieją różnice w rozumieniu trybu prowadzenia certyfikacji i nadzoru nad certyfikatem pomiędzy Klientem a „CERTBUD” Sp. z o.o.
- nie istnieje zagrożenie dla bezstronności przy podjęciu się przeprowadzenia procesu certyfikacji i prowadzenia nadzoru nad certyfikatem
- „CERTBUD” Sp. z o.o. ma możliwość przeprowadzenia procesu certyfikacji i prowadzenia nadzoru nad certyfikatem zgodnie z przyjętymi terminami realizacji
- nie istnieją powiązania stanowiące niedopuszczalne zagrożenie dla bezstronności
- Klient przekazał do jednostki wszystkie niezbędne załączniki.

3.4 Proces certyfikacji

Proces certyfikacji rozpoczyna się od daty zarejestrowania *Wniosku o przeprowadzenie procesu certyfikacji* i nadania mu numeru procesu. „CERTBUD” Sp. z o.o. przygotowuje 2 egzemplarze *Umowy o przeprowadzenie procesu certyfikacji* i przekazują ją do podpisania Klientowi.

Po podpisaniu *Umowy o przeprowadzenie procesu certyfikacji* „CERTBUD” Sp. z o.o. przeprowadza w zależności od rodzaju procesu:

- ustalenie typu wyrobu na podstawie badan typu, obliczeń typu, tabelarycznych wartości lub opisowej dokumentacji wyrobu (system 1),
 - wstępną inspekcję zakładu produkcyjnego i zakładowej kontroli produkcji (system 1 i 2+),
- a następnie 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 norma,
- do czasu ważności europejskiej oceny technicznej.

Klient nie może posługiwać się certyfikatem w przypadku, gdy:

- wyrób przestał spełniać wymagania normy zharmonizowanej lub europejskiej oceny technicznej będącej podstawą przeprowadzenia procesu certyfikacji,
- norma ma status normy wycofanej, a europejska ocena techniczna utraciła ważność,
- uległy istotnym zmianom warunki produkcji i zakładowa kontrola produkcji.

3.5 Czas przeprowadzania procesu certyfikacji

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

- przekazał *Wniosek* wraz z potrzebną dokumentacją, a zwłaszcza raportami wyników wstępnych badan typu i dokumentacją ZKP
- podpisał i przekazał podpisaną *Umowę o przeprowadzenie procesu certyfikacji* w terminie 2 tygodni od daty jej zawarcia,
- w ciągu 3 tygodni od daty zwrotu podpisanej umowy została przeprowadzona inspekcja zakładu produkcyjnego i ZKP,
- uiścił opłatę za przeprowadzony proces,

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 „CERTBUD” Sp. z o.o. 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* 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 koniecznych informacji,
- w ciągu 6 miesięcy nie wykonał działań, które wskazał przez „CERTBUD” Sp. z o.o.,
- w ciągu 6 miesięcy nie wyraził zgody na przeprowadzenie wstępnej inspekcji.

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 decyzje o:

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

3.7.2. Ocena sposobu wykorzystywania certyfikatu przez Klienta i nadzór nad numerem identyfikacyjnym jednostki

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*.

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 sposób właściwy używa numeru identyfikacyjnego „CERTBUD” Sp. z o.o., przeznaczonego do użycia w połączeniu z oznakowaniem CE.

W przypadku niewłaściwego wykorzystywania certyfikatu lub niewłaściwemu użyciu numeru identyfikacyjnego jednostka podejmuje działania, które mogą obejmować żądanie przeprowadzenia korekcji i/lub działań korygujących, zawieszenie, cofnięcie certyfikatu, opublikowanie informacji o naruszeniu praw, a 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 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.

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 w przypadku wystąpienia niezgodności o uzgodnionym przez jednostkę terminie,
- pozytywna ocena dotycząca sposobu wykorzystania przez Klienta posiadanego certyfikatu,
- wywiązywanie się przez Klienta ze zobowiązań finansowych wobec jednostki.

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 korekt i/lub 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,
- Jednostka 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 CERTBUD Sp. z o.o. przy zawieszeniu ważności certyfikatu
- zaprzestania działalności Firmy Klienta
- likwidacji Firmy Klienta.

W przypadku cofnięcia certyfikatu jednostka 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:

- zharmonizowana 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 notyfikowaną jednostkę.

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 z wymaganiami specyfikacji technicznej i z dokumentem *Zakładowa kontrola produkcji - Wymagania – Dla producentów wyrobów spełniających wymagania zharmonizowanych specyfikacji technicznych*,
- 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, jednostka poinformuje 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 jednostki o ich wykonaniu. Jednostka ocenia wykonanie 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 korekt i/lub działań korygujących w ustalonym terminie i przekazaniu 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 podjęcie dodatkowych działań korygujących.

4. ZACHOWANIE POUFNOŚCI I PRZESTRZEGANIE PRAW WŁASNOŚCI KLIENTA

Personel jednostki 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 jednostki.

5. OPINIE EKSPERTÓW TECHNICZNYCH

We wszystkich przypadkach budzących wątpliwości jednostka 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, wydane 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 działania 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 ograniczenia 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

7. ZAKRESY NOTYFIKACJI

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