

## **PROGRAM CERTYFIKACJI**

### **Certyfikacja wyrobów budowlanych i Zakładowej Kontroli Produkcji w krajowym obszarze regulowanym**

## Spis treści

1. Informacje ogólne .....	3
1.1 Podstawy prawne i normatywne certyfikacji .....	3
1.2 Zakres programu certyfikacji .....	3
1.3. Sposoby deklarowania stałości właściwości użytkowych i oznaczanie wyrobów znakiem budowlanym B .....	3
2. Certyfikacja Zakładowej Kontroli Produkcji .....	4
3. Proces oceny zgodności Zakładowej Kontroli Produkcji .....	5
3.1. Zlecenie przeprowadzenia certyfikacji Zakładowej Kontroli Produkcji .....	5
3.2. Weryfikacja dokumentacji Zakładowej Kontroli Produkcji .....	5
3.3. Wstępna inspekcja zakładu produkcyjnego i zakładowej kontroli produkcji .....	5
3.4. Przerwanie procesu inspekcji zakładu produkcyjnego i ZKP .....	6
4. Decyzja o wydaniu lub odmowie wydania certyfikatu .....	6
5. Nadzorowanie wydanych certyfikatów .....	7
5.1 Inspekcje nadzoru, oceny i ewaluacji ZKP .....	7
5.2 Inspekcje specjalne .....	7
6. Stosowanie certyfikatu .....	8
6.1. Zmiany zakresu certyfikatu .....	8
6.2. Dokonywanie zmian w certyfikacie .....	8
6.3. Przeniesienie praw do certyfikatu .....	8
6.4 Kopiowanie certyfikatu .....	8
7. Zawieszenie certyfikatu lub ograniczenie zakresu certyfikacji .....	8
8. Cofanie i zakończenie certyfikacji .....	8
9. Opłaty za inspekcję wstępną zakładu produkcyjnego i ZKP oraz ocenę w nadzorze .....	9
10. Poufność .....	9
11. Reklamacje i odwołania .....	9
12. Informowanie .....	10

## 1. Informacje ogólne

Przedmiotem programu jest certyfikacja wyrobów budowlanych oraz zgodności zakładowej kontroli produkcji wyrobów budowlanych z krajowymi systemami oceny i weryfikacji stałości właściwości użytkowych 2+ według Rozporządzenia Ministra Infrastruktury i budownictwa z dnia 17 listopada 2016 r. w sprawie sposobu deklarowania właściwości użytkowych wyrobów budowlanych oraz sposobu znakowania ich znakiem budowlanym.

### 1.1 Podstawy prawne i normatywne certyfikacji

1. PN-EN ISO/IEC 17065:2013-03 *Ocena zgodności – Wymagania dla jednostek certyfikujących wyroby, procesy i usługi,*
2. PN-EN ISO/IEC 17020:2012 *Ocena zgodności – Wymagania dotyczące działania różnych rodzajów jednostek prowadzących inspekcję*
3. **Rozporządzenie Ministra Infrastruktury i budownictwa z dnia 17 listopada 2016 r. w sprawie sposobu deklarowania właściwości użytkowych wyrobów budowlanych oraz sposobu znakowania ich znakiem budowlanym (Dz. U. poz.1966)**
4. **PN-EN 206+A1:2016-12 Beton - Wymagania, właściwości, produkcja i zgodność**
5. **PN-B-06265:2018-10 Beton - Wymagania, właściwości, produkcja i zgodność** -- Krajowe uzupełnienie PN-EN 206+A1:2016-12
6. PN-EN ISO 9000:2015-10 - Systemy zarządzania jakością. Podstawy i terminologia,
7. PN-EN ISO/IEC 17000:2006 Ocena zgodności – Terminologia i zasady ogólne,
8. PN-EN 19011:2012 - Wytyczne dotyczące audytowania systemów zarządzania.
9. Ustawa z dnia 13 kwietnia 2016 r. o systemach oceny zgodności i nadzoru rynku (Dz. U. poz. 542)
10. Ustawa z dnia 25 czerwca 2015 r. o zmianie ustawy o wyrobach budowlanych, ustawy – Prawo budowlane oraz ustawy o zmianie ustawy o wyrobach budowlanych oraz ustawy o systemie oceny zgodności (Dz. U. poz. 1165)
11. DACW-01 Akredytacja jednostek certyfikujących wyroby
12. DA-02 Zasady stosowania symboli akredytacji PCA
13. DA-08 Prawa i obowiązki akredytowanego podmiotu
14. DAC-24 Akredytacja jednostek oceniających zgodność w ramach krajowych systemów oceny i weryfikacji stałości właściwości użytkowych wyrobów budowlanych
15. DA-06 Polityka dotycząca zapewnienia spójności pomiarowej

### 1.2 Zakres programu certyfikacji

Program dotyczy oceny zgodności wyrobów budowlanych objętych następującymi dokumentami odniesienia:

Grupa wyrobów budowlanych	Krajowy system oceny i weryfikacji stałości właściwości użytkowych	Krajowe specyfikacje techniczne
Beton i wyroby związane z betonem, zaprawa i zaczynem		
Beton towarowy	2+	PN-EN 206+A1:2016-12 PN-B-06265:2018-10

### 1.3. Sposoby deklarowania stałości właściwości użytkowych i oznaczanie wyrobów znakiem budowlanym B

Producent/upoważniony przedstawiciel producenta, dokonuje oceny i weryfikacji stałości właściwości użytkowych wyrobu budowlanego stosując właściwy system oceny wskazany w specyfikacji technicznej dla danego wyrobu.

Udział i zadania jednostki certyfikującej w ocenie zgodności zależą od zastosowanego systemu oceny i weryfikacji stałości właściwości użytkowych.

Przed wprowadzeniem wyrobu do obrotu, ale po dokonaniu oceny i weryfikacji stałości właściwości użytkowych wyrobu budowlanego, producent wystawia na swoją wyłączną odpowiedzialność deklarację właściwości użytkowych oraz umieszcza na wyrobie i/lub dokumencie znak budowlany B.

Producent przechowuje dokumentację techniczną opisującą wszystkie istotne elementy związane z wymaganym systemem oceny i weryfikacji stałości właściwości użytkowych oraz deklarację właściwości użytkowych przez okres 10 lat od momentu wprowadzenia wyrobu budowlanego do obrotu i jest zobowiązany przedkładać ją właściwym organom kontroli na ich żądanie oraz stronom zainteresowanym.

## 2. Certyfikacja Zakładowej Kontroli Produkcji

Multicert Sp. z o.o. prowadzi ocenę zgodności w systemie oceny 2+, który obejmuje:

- wstępną inspekcję zakładu produkcyjnego i zakładowej kontroli produkcji;
- nadzór, ocenę i ewaluację zakładowej kontroli produkcji

Realizacja wstępnej inspekcji zakładu produkcyjnego i zakładowej kontroli produkcji lub inspekcji w nadzorze jest prowadzona zgodnie z wymaganiami punktu 6 i 7 normy PN-EN ISO/IEC 17020:2012.

Ocena zgodności ZKP prowadzona przez Multicert Sp. z o.o. jest dostępna w równym stopniu dla każdego zainteresowanego podmiotu o ile nie zagraża to bezstronności jednostki.

Organizacja zainteresowana uzyskaniem krajowego certyfikatu zgodności zakładowej kontroli produkcji wydanego przez Multicert Sp. z o.o. proszona jest o kontakt telefoniczny lub pocztą elektroniczną, korzystając z danych zawartych na stronie tytułowej niniejszego Informatora.

Na stronie [www.multicert.com.pl](http://www.multicert.com.pl) dostępne są:

- Program certyfikacji (D17-7.1) dotyczący certyfikacji Zakładowej Kontroli Produkcji –system oceny stałości właściwości użytkowych 2+ ,
- Wytyczne certyfikacji ZKP (D2-7.1),
- Formularz wniosku o przeprowadzenie certyfikacji (F3-7.2)
- Procedura skargi i odwołania (D19-7.13).

### 2.1. Zgłoszenie do certyfikacji

Formularz wniosku (F3-7.2) wypełniony przez zainteresowany podmiot i wysłany w wersji elektronicznej na adres: [biuro@multicert.com.pl](mailto:biuro@multicert.com.pl), stanowi wniosek o wstępną inspekcję zakładu produkcyjnego i zakładowej kontroli produkcji. Formularz ten jest do pobrania na stronie internetowej naszej jednostki: [www.multicert.com.pl](http://www.multicert.com.pl) lub zostanie każdorazowo przesłany klientowi w odpowiedzi na złożone przez niego zapytanie ofertowe.

Na adres e-mail klient otrzyma informację o złożeniu wniosku wraz z numerem ewidencyjnym co jest potwierdzeniem złożenia wniosku do jednostki certyfikującej Multicert Sp. z o.o. Kompletny wniosek wraz z wymaganymi załącznikami składany jest Koordynatorowi ds. certyfikacji.

### 2.2. Przegląd, rejestracja wniosku i zawarcie umowy

Planer dokonuje analizy i przeglądu otrzymanych dokumentów pod względem informacji zawartych we wniosku od klienta i możliwości realizacji procesu oceny w/g specyfikacji technicznej w systemie oceny zgodności 2+.

W przypadku wniosku o realizację procesu oceny zgodności ZKP w obszarze działalności jednostki oraz braku obiektywnych dowodów uniemożliwiających taką ocenę, wniosek przekazywany jest do rejestracji. W przypadku gdy zapytanie lub złożony wniosek odnosi się do wyrobu, który nie mieści się w obszarze działalności jednostki, i z którym dotychczas Multicert Sp. z o.o. nie miała do czynienia, wniosek taki (zapytanie) jest weryfikowany i analizowany z udziałem Zarządu pod kątem potencjalnych możliwości rozwoju jednostki.

Na podstawie oceny wniosku zostanie przygotowana Oferta, która po zaakceptowaniu i podpisaniu wraz z przesłanymi Warunkami handlowymi stanowią umowę. Warunkiem realizacji umowy będzie wniesienie opłaty certyfikacyjnych na podstawie faktury pro forma w kwocie ustalonej w ofercie. Opłata certyfikacyjna podlega rozliczeniu w fakturze końcowej za postępowanie certyfikacyjne. Umowy ze strony jednostki mogą podpisywać:

- Prezes Zarządu Multicert lub
- osoby upoważnione, na podstawie właściwych pełnomocnictw wydanych przez Zarząd Spółki

Jeśli jednostka certyfikująca Multicert Sp. z o.o. nie przyjmie do realizacji wniosku Klienta, zostanie on o tym fakcie powiadomiony wraz z uzasadnieniem odmowy realizacji procesu certyfikacji.

### **3. Proces oceny zgodności Zakładowej Kontroli Produkcji**

#### **3.1. Zlecenie przeprowadzenia certyfikacji Zakładowej Kontroli Produkcji**

Podpisana umowa (Oferta plus Warunki handlowe ZKP) przeprowadzenia oceny zgodności ZKP w systemie oceny zgodności 2+ powinna być złożona do Multicert Sp. z o.o. przez organizację wnioskującą najpóźniej na 4 tygodnie przed planowanym terminem inspekcji.

Celem wstępnej inspekcji zakładu i zakładowej kontroli produkcji jest sprawdzenie i ocena stopnia spełnienia wymagań określonych w dokumentach odniesienia (punkt 1.1) / kryteriach inspekcji, jak również ocena sposobu postępowania z reklamacjami klientów.

Proces certyfikacyjny zostanie przeprowadzony na miejscu u Wnioskodawcy.

#### **3.2. Weryfikacja dokumentacji Zakładowej Kontroli Produkcji**

Po podpisaniu umowy oceny zgodności ZKP przez Wnioskodawcę, wyznaczony zostaje właściwy zespół inspektorów do przeprowadzenia wstępnej inspekcji zakładu produkcyjnego i zakładowej kontroli produkcji. Wyznaczenie zespołu przeprowadzającego inspekcję odbywa się w taki sposób, aby zespół przeprowadzający inspekcję posiadał odpowiednie kompetencje. Inspektorów i ekspertów wybiera się z zatwierdzonej listy, biorąc pod uwagę ich specjalizację. Klient ma prawo zakwestionować skład zespołu przeprowadzającego inspekcję. Powyższe powinien skierować do Multicert Sp. z o.o. na piśmie.

Zespół inspektorów otrzymuje zlecenie realizacji inspekcji wraz z dokumentacją Wnioskodawcy dotyczącą Zakładowej Kontroli Produkcji.

Inspektor Wiodący dokonuje weryfikacji oraz oceny dokumentacji ZKP a wyniki tej oceny przedkładane są pisemnie Wnioskodawcy. Niezgodności sformułowane do dokumentacji uniemożliwiają przystąpienie do wstępnej inspekcji zakładu produkcyjnego o czym Wnioskodawca jest pisemnie informowany. Wyznaczony zostaje okres na usunięcie niezgodności i w okresie tym Wnioskodawca zobowiązany jest do przedstawienia skutecznych działań korygujących. Brak działań korygujących skutkuje przerwaniem procesu certyfikacji.

#### **3.3. Wstępna inspekcja zakładu produkcyjnego i zakładowej kontroli produkcji**

Zespół Inspektorów Multicert Sp. z o.o. przeprowadza wstępną inspekcję zakładu produkcyjnego i zakładowej kontroli produkcji oraz ocenę zgodności z właściwym dokumentem odniesienia w terminie uzgodnionym z Wnioskodawcą.

Cel i zakres inspekcji jest jasno zdefiniowany i podany ocenianej organizacji w planie inspekcji. Plan inspekcji stanowi podstawę do uzgodnień prowadzenia inspekcji ZKP.

Multicert Sp. z o.o. podaje w planie inspekcji dane osobowe inspektorów (imię i nazwisko, pełniona podczas inspekcji rola). Na żądanie klienta udostępniane są podstawowe informacje dotyczące każdego członka zespołu inspektorów. Plan inspekcji wstępnej przesyłany jest do organizacji z co najmniej 10 – cio dniowym wyprzedzeniem w stosunku do umówionej daty inspekcji.

Podczas inspekcji w zakładzie produkcyjnym sprawdzane jest funkcjonowanie systemu zakładowej kontroli produkcji oraz jego zgodność z wymaganiami dokumentu odniesienia.

Dokonywana jest ocena prowadzenia przez zakład produkcyjny badań próbek wyrobu zgodnie z planem badań.

Wszelkie wymagania certyfikacyjne wymienione w punkcie 3.1, powinny zostać spełnione przed rozpoczęciem inspekcji wstępnej zakładu produkcyjnego oraz zakładowej kontroli produkcji na miejscu u Wnioskodawcy. Wnioskodawca powinien zagwarantować dostęp do dokumentacji technicznej/dokumentacji projektowej wyrobu budowlanego.

Podczas inspekcji wstępnej zakładu produkcyjnego i ZKP, inspektorzy oceniają, czy sporządzone w formie pisemnej ustalenia odnośnie zakładowej kontroli produkcji, znajdują należyte zastosowanie na miejscu u Wnioskodawcy.

Ustalone podczas inspekcji wstępnej niezgodności lub potencjały do doskonalenia zostaną następnie omówione przez inspektorów podczas spotkania zamykającego inspekcję zakładu produkcyjnego i ZKP. W przypadku stwierdzenia niezgodności Wnioskodawca zobowiązany jest przeprowadzić analizę przyczyn wystąpienia niezgodności i wykonać wszelkie niezbędne działania korygujące, mające na celu usunięcie tych niezgodności. Warunkiem uzyskania (a także podtrzymania certyfikatu) jest skuteczne usunięcie przez Wnioskodawcę wszystkich niezgodności w wyznaczonym przez inspektora terminie oraz pozytywna ocena tych działań dokonana przez inspektora.

Inspekcje w zakładach produkcyjnych wielooddziałowych prowadzone są w każdym zakładzie oddzielnie.

Dokumentacja prowadzonej inspekcji wraz z dokumentacją systemową ZKP ocenianej organizacji przedstawiana jest Weryfikatorowi celem oceny kompletności oraz poprawności zapisów zawartych w dokumentacji. Niekompletna dokumentacja bądź dokumentacja z błędami zwracana jest Inspektorowi do uzupełnienia. Prawidłowo opracowana dokumentacja po ponownym sprawdzeniu zatwierdzana jest przez Weryfikatora.

### **3.4. Przerwanie procesu inspekcji zakładu produkcyjnego i ZKP**

Proces oceny może być przerwany w przypadku gdy:

- życzy sobie tego Wnioskodawca,
- Wnioskodawca nie wywiązał się wobec jednostki certyfikującej ze zobowiązań, wynikających z deklaracji zawartej we wniosku o certyfikację ZKP,
- Wnioskodawca nie przekazał w wymaganym terminie dokumentów uzupełniających, niezbędnych do kontynuowania procesu certyfikacji,
- Wnioskodawca nie wykonał i nie przedstawił w uzgodnionym terminie skutecznych działań korygujących.

Wnioskodawca informowany jest na piśmie o przerwaniu procesu oceny zgodności Zakładowej Kontroli Produkcji. Przerwanie procesu certyfikacji powoduje anulowanie zlecenia.

### **4. Decyzja o wydaniu lub odmowie wydania certyfikatu**

Decyzję dotyczącą certyfikacji podejmuje Weryfikator po przeprowadzeniu przeglądu dokumentacji z przeprowadzonej inspekcji i dokumentacji badań wyrobu zawartej w raporcie z inspekcji pod kątem wymagań systemu certyfikacji i norm. Po przeprowadzonym przeglądzie Weryfikator zatwierdza raport z inspekcji.

Wnioskodawca otrzymuje raport z inspekcji wstępnej oraz uzasadnienie decyzji odnośnie certyfikacji. Jeżeli decyzja jest pozytywna Wnioskodawca otrzymuje krajowy certyfikat zgodności Zakładowej Kontroli Produkcji w 2 egzemplarzach.

Krajowy certyfikat zgodności zakładowej kontroli produkcji wydawany jest bezterminowo. Certyfikat pozostaje ważny, dopóki nie zmienią się metody badań i/lub wymagania dotyczące zakładowej kontroli produkcji zawarte w krajowej specyfikacji technicznej, zastosowane do oceny właściwości użytkowych zadeklarowanych charakterystyk oraz sam wyrób i warunki jego wytwarzania nie ulegną istotnej zmianie.

Certyfikat może być stosowany przez Wnioskodawcę zgodnie z zapisami Warunków handlowych ZKP (D7-4.1 punkt 4.4 ) stanowiących wraz z ofertą Umowę o certyfikację. Wnioskodawca nie może posługiwać się

certyfikatem w przypadku, gdy wyrób nie spełnia wymagań specyfikacji technicznej będącej podstawą przeprowadzenia procesu certyfikacji lub norma ma status normy wycofanej.

Od decyzji klient ma prawo wnieść do jednostki certyfikującej skargę / odwołanie (punkt 11 programu certyfikacji) poprzez przesłanie informacji na adres e-mail: [biuro@multicert.com.pl](mailto:biuro@multicert.com.pl) do 14 dni od daty otrzymania decyzji o certyfikacji. Multicert potwierdza elektronicznie otrzymanie skargi / odwołania. Skargi i odwołania są rozpatrywane przez Rzecznika z zachowaniem zasad bezstronności.

Multicert informuje stronę składającą skargę / odwołanie, na piśmie, o szczegółach i wynikach postępowania odwoławczego. Informacje dotyczące decyzji odnośnie złożonej skargi są przesyłane na piśmie w terminie do 14 dni od złożenia. W przypadku gdy wyjaśnienie sprawy wymaga dłuższego okresu czasu, Multicert informuje klienta o przedłużonym terminie rozpatrzenia skargi.

Informacje dotyczące decyzji odnośnie złożonego odwołania są przesyłane na piśmie w terminie do 30 dni od złożenia.

## 5. Nadzorowanie wydanych certyfikatów

Multicert Sp. z o.o. sprawuje nadzór nad wydanymi przez siebie certyfikatami poprzez m.in.

- coroczne inspekcje nadzoru ZKP oraz inspekcje specjalne;
- nadzorowanie sposobu stosowania certyfikatów przez Klientów,
- ocenę działań podjętych w stosunku do reklamacji dotyczących wyrobu.

### 5.1 Inspekcje nadzoru, oceny i ewaluacji ZKP

Przed realizacją inspekcji nadzoru lub inspekcji specjalnej Inspektor weryfikuje status danych klienta w odniesieniu do danych zawartych w nominacji.

Inspekcja nadzoru zakładowej kontroli produkcji odbywa się przynajmniej raz na rok poprzez wizytację zakładu produkcyjnego o ile specyfikacja techniczna nie określa inaczej częstotliwości wizyt w zakładzie produkcyjnym. Inspekcja nadzoru obejmuje wszystkie elementy ZKP oraz ponadto ze szczególną uwagą ocena procesu reklamacyjnego w firmie czy sprawdzenie właściwego stosowania oznakowania wyrobu.

Inspekcje nadzoru ZKP wykonywane są odpowiednio w interwałach czasowych 12 miesięcy od daty wstępnej inspekcji zakładu produkcyjnego i ZKP. Z uwagi na sezonowość prac, np. wystąpienie niekorzystnych warunków atmosferycznych uniemożliwiających produkcję wyrobu lub zastosowanie tego wyrobu, można przesunąć inspekcję nadzoru maksymalnie do 6 miesięcy.

Multicert Sp. z o.o. w trakcie nadzoru nad wydanym certyfikatem może:

- utrzymać ważność wydanego certyfikatu,
- zawiesić certyfikat,
- cofnąć certyfikat,
- rozszerzyć lub ograniczyć zakres certyfikatu,
- przenieść prawa do certyfikatu na nowego właściciela firmy (zakładu produkcyjnego).

Decyzje o utrzymaniu, rozszerzeniu, ograniczeniu, zawieszeniu lub cofnięciu certyfikatu podejmuje Weryfikator na podstawie przedłożonej mu dokumentacji.

### 5.2 Inspekcje specjalne

Multicert Sp. z o.o. może dokonać ponownej oceny w formie inspekcji specjalnej w przypadku:

- zmian znacząco wpływających na konstrukcje lub cechy wyrobu,
- znaczących zmian w zakładowej kontroli produkcji,
- zmian w normach, które stanowią podstawę certyfikacji,
- zmian w statusie własności, organizacji lub zarządzaniu lub w przypadku jakiegokolwiek innej informacji wskazującej, że być może wyrób nie spełnia już wymagań systemu certyfikacji przedmiotowej specyfikacji technicznej,
- gdy przerwa w produkcji przekracza 6 miesięcy,

- w przypadku stwierdzenia przez inspektorów niezgodności podczas inspekcji planowych,
- w przypadku, gdy dochodzi nowy wyrób/ grupa wyrobów,
- po uzyskaniu udokumentowanych informacji o nieprawidłowym wykorzystaniu certyfikatu lub niezgodnościach z postanowieniami dokumentów odniesienia, które stanowią podstawę do wydania certyfikatu.

## 6. Stosowanie certyfikatu

### 6.1. Zmiany zakresu certyfikatu

Posiadacz certyfikatu może wystąpić o rozszerzenie lub ograniczenie zakresu certyfikacji. Wniosek o rozszerzenie może dotyczyć odmian lub typów certyfikowanego wyrobu budowlanego, jeżeli nie różnią się one znacząco i spełniają wszystkie wymagania określone w specyfikacji technicznej dla wyrobu podstawowego.

Rozszerzenie certyfikatu może nastąpić po przeprowadzeniu specjalnej inspekcji lub podczas kolejnej inspekcji nadzoru.

### 6.2. Dokonywanie zmian w certyfikacie

Zmiany w wydanym certyfikacie mogą dotyczyć zmiany nazwy wyrobu, dokumentu odniesienia, nazwy firmy itp. Zmiany nazwy wyrobu przywołane w certyfikacie mogą być dokonane jeżeli:

- - zmianie uległa nazwa wyrobu w dokumencie odniesienia,
- - wprowadza się nazwę handlową wyrobu,
- - zmienia się nazwę handlową wyrobu.

Zmiany dokumentu odniesienia przywołane w certyfikacie mogą być dokonane jeżeli:

- - zmianie uległo oznaczenie, nazwa, data wydania dokumentu normatywnego,
- - wprowadzono zmiany w dokumencie odniesienia przywołanym w certyfikacie.

### 6.3. Przeniesienie praw do certyfikatu

W przypadku zmiany formy własności zakładu producenta, zmiany jego nazwy lub zmiany jego siedziby na wniosek posiadacza certyfikatu może nastąpić przeniesienie praw własności certyfikatu.

### 6.4 Kopiowanie certyfikatu

Posiadacz certyfikatu może go kopiować jedynie w całości.

## 7. Zawieszenie certyfikatu lub ograniczenie zakresu certyfikacji

Decyzje o zawieszeniu lub ograniczeniu zakresu certyfikacji podejmowana jest na podstawie dokumentacji z inspekcji nadzoru lub na wniosek klienta. Każdorazowo klient jest pisemnie informowany o zawieszeniu bądź ograniczeniu certyfikacji.

Zawieszenie certyfikatu lub ograniczenie zakresu certyfikacji następuje w przypadkach, gdy:

- podczas inspekcji nadzoru stwierdzono niezgodność a w ustalonym czasie organizacja nie przedstawiła dowodów usunięcia tych niezgodności;
- nie podjęto w uzgodnionym terminie działań dla wprowadzenia zmian w ZKP, wynikających ze zmiany wymagań w dokumencie odniesienia;
- nastąpiła długotrwała przerwa w produkcji przekraczająca 6 miesięcy;
- na wniosek posiadacza certyfikatu.

Przy zawieszeniu certyfikatu lub ograniczeniu zakresu certyfikacji Multicert Sp. z o.o. określa warunki pod jakimi certyfikat może być przywrócony. Okres zawieszenia nie może przekroczyć 6 miesięcy.

## 8. Cofanie i zakończenie certyfikacji

Cofnięcie certyfikatu następuje w przypadkach, gdy:

- nie zostały spełnione w ustalonym terminie warunki postawione przez Multicert Sp. z o.o. przy zawieszeniu certyfikatu,



- posiadacz certyfikatu uniemożliwia przeprowadzenie inspekcji nadzoru/inspekcji specjalnej zakładowej kontroli produkcji,
- nie zostały usunięte w uzgodnionych terminach stwierdzone podczas inspekcji nadzoru niezgodności wskazujące, że producent nie spełnia kryteriów certyfikacji,
- nastąpiło wydanie nowego certyfikatu w wyniku przeniesienia praw własności, zmiany nazwy wyrobu lub wprowadzenie nowego dokumentu odniesienia (specyfikacji technicznej),
- producent nadużył uprawnień wynikających z posiadania certyfikatu,
- miała miejsce długotrwała przerwa w dostawach wyrobu,
- miała miejsce długotrwała przerwa w produkcji powyżej 6 miesięcy
- wnioskodawca zgłasza rezygnację z certyfikatu.

Decyzja o cofnięciu certyfikatu przekazywana jest w formie pisemnej z podaniem jej uzasadnienia. Po cofnięciu certyfikacji klient zobowiązany jest do zaprzestania wykorzystywania wszystkich materiałów reklamowych powołujących się na tę certyfikację oraz do zwrócenia na żądanie Multicert Sp. z o.o. oryginał certyfikatu i wszystkich kopii certyfikatu.

Przy ubieganiu się o certyfikat po jego wcześniejszym cofnięciu przeprowadzany jest ponownie cały proces certyfikacji.

Certyfikacja może zostać zakończona w przypadku zgłoszenia rezygnacji przez posiadacza certyfikatu.

### **9. Opłaty za inspekcję wstępną zakładu produkcyjnego i ZKP oraz ocenę w nadzorze**

Warunkiem realizacji inspekcji jest wniesienie opłaty certyfikacyjnych na podstawie faktury pro forma w kwocie ustalonej w ofercie. Opłata certyfikacyjna podlega rozliczeniu w fakturze końcowej za postępowanie certyfikacyjne.

### **10. Poufność**

Multicert Sp. z o.o. zobowiązuje się do ściśle poufnego traktowania oraz wykorzystywania wszystkich udostępnionych Zleceniobiorcy i jego pracownikom oraz osobom zaangażowanym w wykonywanie zlecenia informacji na temat Wnioskodawcy oraz do wykorzystywania ich wyłącznie w ramach wykonywania czynności uzgodnionych ze Zleceniodawcą. Wyjątki od powyższego wymagają zgody Wnioskodawcy w formie pisemnej.

Multicert Sp. z o.o. uprawniona jest do ujawnienia danych Wnioskodawcy, w przypadku wymagań wynikających z przepisów prawa zobowiązujących Multicert Sp. z o.o. do ujawnienia takich danych.

### **11. Reklamacje i odwołania**

Reklamacje w stosunku do raportu z inspekcji, przerwania realizacji inspekcji bądź odwołanie od decyzji o przyznaniu lub nie przyznaniu certyfikatu Wnioskodawca może dochodzić wyłącznie w ciągu 14 dni po otrzymaniu raportu lub decyzji.

Odwołanie lub reklamację należy złożyć poprzez przesłanie informacji na adres e-mail: [biuro@multicert.com.pl](mailto:biuro@multicert.com.pl). Multicert potwierdza elektronicznie otrzymanie reklamacji / odwołania.

Odwołanie lub reklamację rozpatruje Rzecznik – osoba nie związana z procesem certyfikacji danego wnioskodawcy. Decyzje dotyczące skarg i odwołań są zatwierdzane przez Najwyższe Kierownictwo.

O sposobie rozpatrzenia odwołania Multicert Sp. z o.o. powiadamia pisemnie Wnioskodawcę. Jeśli Wnioskodawca nie jest usatysfakcjonowany sposobem załatwienia reklamacji/odwołania właściwym do rozpatrzenia sporu jest sąd powszechny.

Wnioskodawca ma prawo wnieść do Multicert Sp. z o.o. skargi, dotyczące procesu certyfikacji lub działania Zleceniobiorcy. Skargi rozpatrywane są w terminie 14 dni od daty ich złożenia, lub dłuższym, jeśli tego wymaga sprawa, o czym powiadamiany jest Wnioskodawca. Skargi rozpatrywane są z zachowaniem zasad bezstronności. O sposobie załatwienia skargi Wnioskodawca powiadamiany jest w formie pisemnej.

Szczegóły dotyczące składania i rozpatrywania skarg / odwołań zawiera instrukcja Skargi i odwołania, stanowiąca załącznik nr 1 do Programu certyfikacji. Instrukcja dostępna jest na stronie internetowej Multicert.

## **12. Informowanie**

Multicert podaje do publicznej wiadomości, na swojej stronie internetowej, informacje o aktualnych, cofniętych i zawieszonych certyfikatach.

Multicert utrzymuje informacje o certyfikowanych wyrobach, które zawierają identyfikację wyrobu, normę, która była przedmiotem certyfikacji oraz identyfikację klienta. Zgodnie z informacją na stronie internetowej Multicert udostępnia powyższe informacje na życzenie określonego podmiotu.

KONIEC