

INFORMATOR DLA KLIENTÓW

o trybie certyfikacji w Zakładzie Certyfikacji COBRABiD-BBC

1. CERTYFIKACJA WYROBÓW

Zakład Certyfikacji COBRABiD-BBC, zwany dalej Zakładem Certyfikacji, prowadzi certyfikację następujących wyrobów:

- Meble, w tym:
 - meble szkolne i przedszkolne
 - specjalistyczny sprzęt szkolny i przedszkolny, np. tablice, gabloty, wieszaki itp.
 - meble biurowe, mieszkaniowe, ogrodowe i in.
- Regały magazynowe i sklepowe
- Wyposażenie rekreacyjno – sportowe przeznaczone na place zabaw
 - urządzenia na place zabaw, np. zestawy zabawowe, huśtawki, karuzele, zjeżdźalnie, piaskownice, ścieżki zdrowia, siłownie zewnętrzne itp.
 - nawierzchnie
 - urządzenia uzupełniające, np. ławki, tablice, kosze na śmieci, ogrodzenia itp.
- Urządzenia sportowe do sal gimnastycznych, hal sportowych i na boiska
 - sprzęt boiskowy, np. bramki do piłki nożnej i ręcznej, sprzęt do koszykówki, siatkówki, tenisa itp.
 - sprzęt gimnastyczny, np. drabinki gimnastyczne, kozły, skrzynie do skoków, drążki, równoważnie, ławki gimnastyczne, odskocznie gimnastyczne itp.
 - trybuny
- Inne

W w/w zakresie Zakład Certyfikacji wydaje Certyfikaty Zgodności, zgodnie z wymaganiami właściwych norm, uprawniające do znakowania wyrobów znakiem bezpieczeństwa B COBRABiD-BBC Biuro Badań i Certyfikacji.

Certyfikacja wyrobów prowadzona jest przez Zakład Certyfikacji według typu 3 PN-EN ISO/IEC 17067:2014, którego podstawowymi elementami są:

- określenie próbki miarodajnej,
- określenie właściwości wyrobu, które będą badane lub oceniane,
- ocena procesu produkcyjnego i elementów systemu jakości,
- ocena wyników badań wyrobu na podstawie raportów/sprawozdań z badań i /lub ocena wyników obliczeń statycznych wyrobu/ów,
- podjęcie decyzji o wydaniu lub odmowie wydania Certyfikatu Zgodności,
- nadzór nad wydanymi Certyfikatami Zgodności, obejmujący ocenę: wyników badań, procesu produkcyjnego, systemu jakości, sposobu wykorzystania Certyfikatu Zgodności.

Zakład Certyfikacji przeprowadza certyfikację wyrobów w oparciu o następujące programy certyfikacji:

- PROCER - 01 Urządzenia magazynowe,
- PROCER - 02 Meble,
- PROCER - 03 Wyposażenie placów do zabaw i gier,
- PROCER - 04 Sprzęt i wyposażenie do sportów w pomieszczeniach zamkniętych oraz do sportów wodnych i na wolnym powietrzu.

2. AKTY NORMATYWNE I PRZEPISY PRAWNE

Zakład Certyfikacji COBRABiD-BBC, prowadzi działalność w zakresie certyfikacji wyrobów zgodnie z wymaganiami określonymi w:

- normie PN-EN ISO/IEC 17065:2013 „Ocena zgodności. Wymagania dla jednostek certyfikujących wyroby, procesy i usługi”,
- normie PN-ISO 19011:2012 „Wytyczne dotyczące auditowania systemów zarządzania”,
- Rozporządzeniu Ministra Edukacji Narodowej i Sportu z dnia 31 grudnia 2002 r. w sprawie bezpieczeństwa i higieny w publicznych i niepublicznych szkołach i placówkach (Dz. U. Nr 6 z dnia 22 stycznia 2003 r., poz. 69),
- Rozporządzenie Ministra Finansów z dnia 14 czerwca 2012 r. w sprawie sposobu ustalania opłat za czynności związane z oceną zgodności oraz akredytacją jednostek oceniających zgodność (Dz. U. z 2012 r., poz. 711).

3. TRYB CERTYFIKACJI I NADZORU NAD CERTYFIKATEM ZGODNOŚCI

3.1. INFORMACJA O TRYBIE CERTYFIKACJI

Informacja na temat trybu certyfikacji wyrobu/ów w Zakładzie Certyfikacji znajduje się na stronie internetowej www.cobrabid-bbc.com.pl. Zamieszczone są tam m.in.:

- Informator dla Klientów o trybie certyfikacji w Zakładzie Certyfikacji COBRABiD-BBC,
- Formularz Wniosku o przeprowadzenie procesu certyfikacji wyrobu/ów i prowadzenie nadzoru nad Certyfikatem/ami Zgodności (do wypełnienia przez Klienta).

w/w dokumenty są dostępne do pobrania z naszej strony internetowej.

Klient zainteresowany uzyskaniem Certyfikatu Zgodności może także pobrać wymienione dokumenty osobiście w Zakładzie Certyfikacji, ul. Chłodna 64 w Warszawie lub prosić o przesłanie pocztą.

Informacje na temat procesu certyfikacji Klient może również uzyskać poprzez kontakt z Zakładem Certyfikacji **[tel.: (22) 654 16 60, tel. /fax: 654 16 80, e-mail: bbc@cobrabid-bbc.com.pl].**

Klientowi zainteresowanemu procesem certyfikacji wyrobu/ów udzielamy informacji o opłatach za prace certyfikacyjne zgodnie z cennikiem ZC COBRABiD-BBC.

3.2. DOKUMENTY POTRZEBNE DO PRZEPROWADZENIA PROCESU CERTYFIKACJI

Klient starający się o uzyskanie Certyfikatu Zgodności przekazuje do Zakładu Certyfikacji 2 egzemplarze wypełnionego formularza *Wniosku o przeprowadzenie procesu certyfikacji wyrobu i prowadzenie nadzoru nad Certyfikatem Zgodności* wraz z dokumentami wyszczególnionymi we Wniosku. Są to podane niżej dokumenty:

- Dokumentacja techniczna umożliwiająca identyfikację wyrobu (katalogi, schematy, rysunki konstrukcyjne, opis techniczny itp.),
- Raport/sprawozdanie z badań wyrobu wykonane przez laboratorium badawcze lub obliczenia statyczne wyrobu, wykonane przez osoby z uprawnieniami budowlanymi lub upoważnione do tego firmy,
- Instrukcja montażu, użytkowania, konserwacji wyrobu,
- Atesty na stosowane materiały i surowce (np. atesty PZH na stosowane lakiery i tworzywa itp.),
- Kopia certyfikatu na system zarządzania jakością Producenta (w przypadku jego posiadania),
- Upoważnienie do reprezentowania Producenta (jeżeli Klientem nie jest Producent ale Upoważniony Przedstawiciel),
- Dokumenty potwierdzające prowadzenie działalności gospodarczej przez Producenta i/lub Upoważnionego Przedstawiciela (wypis z rejestru sądowego).

3.3. PROCES CERTYFIKACJI

3.3.1. Przebieg procesu certyfikacji

Po otrzymaniu Wniosku Zakład Certyfikacji:

- sprawdza możliwość przeprowadzenia procesu certyfikacji,
- rejestruje Wniosek po przeprowadzeniu formalnego przeglądu dostarczonych dokumentów.

Zakład Certyfikacji przeprowadza ocenę zgodności:

- wyników badań wyrobu na podstawie raportu/sprawozdania z badań i/lub obliczeń statycznych wyrobu z wymaganiami dokumentu normatywnego,
- dokumentacji wyrobu, procesu produkcyjnego oraz systemu jakości dostawcy

oraz analizuje i ocenia cały materiał zebrany podczas procesu certyfikacji, przedstawia wnioski wynikające z przeprowadzonego procesu. Na tej podstawie Dyrektor Zakładu Certyfikacji podejmuje Decyzję o wydaniu lub odmowie wydania Certyfikatu Zgodności.

W przypadku odmowy wydania Certyfikatu Zgodności, Zakład Certyfikacji powiadamia o tym Klienta na piśmie wraz z uzasadnieniem.

W przypadku podjęcia decyzji o wydaniu Certyfikatu Zgodności, po uregulowaniu należności za przeprowadzony proces certyfikacji oraz podpisaniu Umowy o warunkach stosowania Certyfikatu Zgodności, Klientowi przekazane zostają 2 egzemplarze Certyfikatu Zgodności, ważnego przez okres 4 lat. Z chwilą otrzymania Certyfikatu Zgodności Klientowi przysługuje prawo posługiwania się tym dokumentem oraz podawania faktu posiadania określonego Certyfikatu Zgodności do publicznej wiadomości.

3.3.2. Czas procesu certyfikacji

Zakład Certyfikacji przeprowadza proces certyfikacji w terminie nie dłuższym niż 3 miesiące od daty dostarczenia przez Klienta kompletnej dokumentacji, potrzebnej do przeprowadzenia procesu certyfikacji, pod warunkiem, że Klient:

- wykonał badania wyrobu zgodnie z wymaganiami dokumentu normatywnego, a Zakład Certyfikacji dokonał pozytywnej oceny zgodności wyników tych badań.
- Dostarczył do Zakładu Certyfikacji dokumentację wymaganą do przeprowadzenia procesu certyfikacji

- Uzyskał pozytywną ocenę procesu produkcyjnego i systemu jakości, a Zakład Certyfikacji nie stwierdził niezgodności, które mogłyby mieć negatywny wpływ na spełnienie przez wyrób wymagań dokumentu normatywnego,
- podpisał i przekazał do Zakładu Certyfikacji *Umowę o warunkach stosowania Certyfikatu Zgodności*,
- opłacił koszty za proces certyfikacji.

Jeżeli w trakcie procesu okaże się, że konieczne jest uzupełnienie dokumentacji i/lub wykonanie dodatkowych działań ze strony Klienta, okres ten przedłuża się o czas, w którym Klient dokona niezbędnych uzupełnień i/lub działań oraz przedstawi Zakładowi Certyfikacji dowody ich wykonania.

3.3.3. Przerwanie procesu certyfikacji

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

- w ciągu 90 dni:
 - od daty, określającej zawarcie *Umowy o warunkach stosowania Certyfikatu Zgodności* nie przekazał podpisanej Umowy do Zakładu Certyfikacji,
 - od daty wystawienia faktury przez COBRABID-BBC Biuro Badań i Certyfikacji Sp. z o.o. nie uregulował zobowiązań finansowych określonych w Umowie.
- w ciągu 12 miesięcy:
 - nie dostarczył do Zakładu Certyfikacji wymaganych dokumentów,
 - nie przekazał do Zakładu Certyfikacji niezbędnych informacji,
 - nie wykonał działań, które wskazał Zakład Certyfikacji,
 - nie wyraził zgody na przeprowadzenie auditu systemu jakości.

3.4. NADZÓR NAD CERTYFIKATEM ZGODNOŚCI

3.4.1. Przebieg procesu nadzoru

W ramach nadzoru nad Certyfikatem Zgodności Zakład Certyfikacji przeprowadza:

- ocenę procesu produkcyjnego i elementów systemu jakości Producenta,
- ewentualnie ocenę zgodności badań wyrobu i/lub obliczeń statycznych lub ocenę dokumentacji technicznej,
- sposób wykorzystania Certyfikatu Zgodności,

i w zależności od zaistniałej sytuacji podejmuje decyzję o:

- utrzymaniu ważności Certyfikatu Zgodności,
- rozszerzeniu zakresu certyfikacji wyrobu i wymianie Certyfikatu Zgodności,
- ograniczeniu zakresu certyfikacji wyrobu i wymianie Certyfikatu Zgodności,
- przeniesieniu prawa do Certyfikatu Zgodności na nowego właściciela firmy Klienta i wymianie Certyfikatu Zgodności,
- konieczności przeprowadzenia przez Klienta określonych działań korygujących,
- zawieszeniu Certyfikatu Zgodności,
- cofnięciu Certyfikatu Zgodności.

3.4.2. Ocena sposobu wykorzystywania Certyfikatu Zgodności przez Klienta

Podstawą oceny sposobu wykorzystywania Certyfikatów Zgodności jest:

- ocena skuteczności działań podejmowanych przez Klienta w związku ze skargami zgłaszanymi Klientowi i/lub wpływającymi do Zakładu Certyfikacji,
- sprawdzenie posługiwania się Certyfikatem Zgodności w materiałach reklamowych i promocyjnych.

3.4.3. Proces ponownej certyfikacji wyrobu/ów

Proces ponownej certyfikacji może nastąpić na Wniosek Klienta złożony przed terminem upływu ważności Certyfikatu Zgodności. Wskazane jest złożenie Wniosku na 2 miesiące przed upływem wymienionego terminu. *W procesie ponownej certyfikacji Zakład Certyfikacji podejmuje te same działania co w procesie certyfikacji (po raz pierwszy).*

Po podpisaniu Umowy o warunkach stosowania Certyfikatu Zgodności i uregulowaniu należności za przeprowadzony proces ponownej certyfikacji, Klientowi przekazane zostają 2 egzemplarze Certyfikatu Zgodności o okresie ważności 4 lat.

3.4.4. Zawieszenie Certyfikatu Zgodności

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

- występują niezgodności z wymaganiami dokumentów, stanowiących podstawę wydania Certyfikatu Zgodności,
- Klient:
 - nie przeprowadza niezbędnych działań korygujących w celu usunięcia występujących niezgodności,
 - uniemożliwia przeprowadzenie auditu systemu jakości,
 - w nieprawidłowy sposób korzysta z Certyfikatu Zgodności,
 - nie uregulował zobowiązań finansowych w ciągu 90 dni od daty wystawienia faktury przez COBRABID-BBC Biuro Badań i Certyfikacji Sp. z o. o.,
- wystąpił z wnioskiem o zawieszenie Certyfikatu Zgodności.

Zakład Certyfikacji powiadamia Klienta o zawieszeniu Certyfikatu Zgodności z podaniem przyczyny zawieszenia i okresu zawieszenia. Klient nie może korzystać z Certyfikatu Zgodności w okresie jego zawieszenia.

Prawo do stosowania Certyfikatu Zgodności zostaje przywrócone, gdy:

- Klient powiadomi Zakład Certyfikacji o usunięciu przyczyn zawieszenia, przedstawiając dowody przeprowadzonych działań,
- Zakład Certyfikacji stwierdzi skuteczność działań przeprowadzonych przez Klienta na podstawie:
 - analizy przedstawionej dokumentacji i/lub
 - ponownej oceny systemu jakości,

Zakład Certyfikacji przekaże Klientowi decyzję o przywróceniu ważności Certyfikatu Zgodności.

3.4.5. Cofnięcie Certyfikatu Zgodności

Certyfikat Zgodności może zostać cofnięty na wniosek Klienta, a także w przypadku, gdy:

- Klient nie spełnił w ustalonym czasie warunków postawionych przez Zakład Certyfikacji przy zawieszeniu ważności Certyfikatu Zgodności,
- Firma Klienta przestała prowadzić działalność związaną z certyfikowanym wyrobem,
- nastąpiła likwidacja Firmy Klienta.

W przypadku cofnięcia Certyfikatu Zgodności Zakład Certyfikacji powiadomi o tym Klienta podając uzasadnienie cofnięcia. Po cofnięciu Certyfikatu Zgodności Klient nie może posługiwać się tym dokumentem, a informacja o cofnięciu Certyfikatu Zgodności będzie publikowana na stronie internetowej Zakładu Certyfikacji COBRABiD-BBC.

Przy ponownym ubieganiu się Klienta o Certyfikat Zgodności Zakład Certyfikacji przeprowadza cały proces certyfikacji.

3.5. OCENA PROCESU PRODUKCYJNEGO I SYSTEMU JAKOŚCI DOSTAWCY

Zakład Certyfikacji przeprowadza ocenę procesu produkcyjnego i systemu jakości Dostawcy, która obejmuje:

- przeprowadzenie przeglądu statusu Klienta,
- przegląd wszystkich miejsc objętych systemem jakości dotyczących produkcji wyrobu/ów,
- zebranie dowodów zgodności z odpowiednią specyfikacją techniczną wyrobu i dokumentem normatywnym,
- badania/kontrole wyrobu wykonywane przez Klienta,
- kontrolę surowców i materiałów stosowanych do produkcji,
- nadzór nad sprzętem kontrolno-pomiarowym wykorzystywanym do kontroli i badań,
- postępowanie z reklamacjami.

Celem oceny w przypadku wnioskowania Klienta o przeprowadzenie procesu ponownej certyfikacji jest potwierdzenie stałej zgodności wyrobu z wymaganiami dokumentu normatywnego.

W tym przypadku podczas oceny są dodatkowo uwzględniane:

- przegląd działań podjętych w odniesieniu do zidentyfikowanych niezgodności,
- przegląd wszelkich zmian w działaniu Firmy Klienta i systemu jakości,
- sposób wykorzystywania Certyfikatu Zgodności.

Zakład Certyfikacji przeprowadza audyty specjalne w sytuacji:

- występowania dużych niezgodności,
- konieczności sprawdzenia wykonania działań korygujących przez Klienta,
- wpłynięcia do Zakładu Certyfikacji skargi dotyczącej Klienta,
- otrzymania informacji z handlu i/lub od nabywców wyrobu o niespełnieniu przez wyrób wymagań stanowiących podstawę wydania Certyfikatu Zgodności,
- naruszenia warunków Umowy zawartej z COBRABiD-BBC Biuro Badań i Certyfikacji Sp. z o. o.

3.6. OCENA ZGODNOŚCI

Zakład Certyfikacji dokonuje oceny zgodności z wymaganiami dokumentu normatywnego na podstawie: raportu/sprawozdania z badań wyrobu i/lub obliczeń statycznych, dokumentacji dołączonej do Wniosku, oceny procesu Produkcyjnego i systemu jakości Dostawcy, raportu z auditu. W przypadkach budzących wątpliwości sprawę kieruje się do rozpatrzenia i wydania orzeczenia przez Komitet Techniczny, który jest ciałem doradczym Dyrektora Zakładu Certyfikacji w podejmowaniu decyzji o wydaniu /nie wydaniu Certyfikatu/ów Zgodności.

3.7. OCENA WYKONANIA DZIAŁAŃ KORYGUJĄCYCH

W przypadku wystąpienia niezgodności z wymaganiami dokumentu normatywnego, Klient zobowiązany jest do wykonania działań korygujących i powiadomieniu Zakładu Certyfikacji o ich wykonaniu. Zakład Certyfikacji ocenia skuteczność wykonania działań korygujących.

3.8. POUFNOŚĆ I OCHRONA PRAW KLIENTA

Zakład Certyfikacji COBRABiD-BBC prowadzi działalność certyfikacyjną w sposób zapewniający na każdym jego etapie poufność informacji uzyskanych w trakcie prowadzonego procesu certyfikacji oraz w trakcie nadzoru.

W przypadku korzystania z usług zewnętrznych przy zawieraniu umów ze zlecającymi/ podwykonawcami zobowiązują się oni w ich treści do przestrzegania zasady poufności i bezstronności.

Odpowiednie zapisy w zakresach obowiązków pracowników, podpisana przez nich deklaracja poufności i bezstronności oraz zasady gromadzenia i przechowywania zapisów dotyczących procesu certyfikacji zapewniają poufność wszelkich informacji uzyskanych w procesie certyfikacji i ochronę praw Klienta. Oznacza to także, że informacje uzyskane w trakcie certyfikacji nie są udostępniane osobom trzecim.

4. ODWOŁANIA I SKARGI

4.1. ODWOŁANIA I SKARGI DOTYCZĄCE ZAKŁADU CERTYFIKACJI

Każdy Klient Zakładu Certyfikacji ma prawo:

- złożyć skargę do Dyrektora Zakładu Certyfikacji dotyczącą sposobu postępowania personelu Zakładu Certyfikacji,
- odwołać się od decyzji Dyrektora Zakładu Certyfikacji do Rady ds. Certyfikacji.

Odwołanie powinno 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.

Po uznaniu zasadności i rozpatrzeniu skargi/odwołania Klient zostaje powiadomiony na piśmie o rezultacie jej rozpatrzenia – z zachowaniem poufności.

Skargi dotyczące Zakładu Certyfikacji są załatwiane w terminie do 3 miesięcy od daty otrzymania skargi.

Szczegóły postępowania odnośnie odwołań, skarg i spraw spornych zostały określone w Procedurze PS-12 zawartej w Księdze Procedur Zakładu Certyfikacji COBRABiD-BBC.

5. PUBLIKACJE

Zakład Certyfikacji COBRABiD-BBC publikuje na stronie internetowej (www.cobrabid-bbc.com.pl):

- Informator dla Klientów o trybie certyfikacji w Zakładzie Certyfikacji COBRABiD-BBC,
- Politykę jakości i bezstronności,
- Formularz Wniosku o przeprowadzenie procesu certyfikacji i prowadzenie nadzoru nad Certyfikatem Zgodności lub o ponowną certyfikację i prowadzenie nadzoru nad Certyfikatem Zgodności.