



Pravila Cro Certa za certificiranje sustava upravljanja

Sadržaj:

1. Uvod
2. Pojmovi i definicije
3. Postupak certificiranja sustava upravljanja
4. Izdavanje certifikata i produžavanje valjanosti certifikata
5. Privremeni prekid, povlačenje i sužavanje područja certifikata
6. Postupak rješavanja žalbi i pritužbi
7. Akreditacija Cro Certa i članstvo u međunarodnim organizacijama
8. Obaveze certificirane organizacije
9. Odgovornosti i obaveze Cro Certa
10. Pozivanje na status certificiranog klijenta i korištenje certifikacijskih znakova
11. Javnost i dostupnost podataka



1. Uvod

Svrha ovih pravila je propisivanje jedinstvenog načina provođenja certifikacijskih audita sustava upravljanja, praćenja održavanja certificiranog sustava, rješavanja žalbi i pritužbi, te prava i obaveza Cro Certa i organizacije koja je nositelj certifikat Cro Certa.

Pravila se primjenjuju za sve postupke certificiranja za bilo koji sustav upravljanja, a sve organizacije koje žele imati certificiran sustav od strane Cro Certa imaju jednake mogućnosti i prava tijekom cijelog postupka.

Pravila služe za informaciju organizacijama koje se žele prijaviti za certificiranje Cro Certu, obavezna su za sve zaposlenike i suradnike Cro Certa.

Organizacije koje žele biti klijent Cro Certa ugovorom se obavezuju na prihvaćanje ovih pravila.

2. Pojmovi i definicije

Klijent

Pravna osoba (organizacija, ustanova, udruga i sl.) koja ima važeći certifikat Cro Certa.

Certifikat

Potvrda kojom se dokazuje da je sustav upravljanja provjeravane organizacije auditiran (provjeren) od strane certifikacijske organizacije i da su ispunjeni svi zahtjevi odabrane norme.

Auditor

Osoba osposobljena za provedbu audita.

Žalba

Pisani zahtjev isključivo klijenta certificiranog od strane Cro Certa ili je u postupku certificiranja, za preispitivanjem bilo koje, po njega nepovoljne, odluke Cro Certa koja se odnosi na njegov željeni status certificiranog klijenta.

Pritužba

Izražavanje nezadovoljstva Cro Certu u pisanom obliku od strane bilo koje osobe ili organizacije, zbog razloga koji su različiti od žalbe, a odnose se na aktivnosti Cro Certa, njegovih ugovornih suradnika ili klijenata koji posjeduju važeći certifikat Cro Certa, uz očekivani odgovor.

3. Postupak certificiranja sustava upravljanja

3.1 Zaprimanje i provjera zahtjeva za certificiranjem

Osnovne informacije o klijentima koji su zainteresirani za certificiranje sustava upravljanja prikupljaju se osobnim kontaktima, pisanim ili drugim putem.

Predstavnik klijenta ispunjava Prijavu za certificiranje s podacima potrebnima za određivanje željenog područja certificiranja, daje osnovne informacije o organizaciji, djelatnosti, lokacijama, ugovornim vanjskim uslugama (outsourcing) normama ili drugim zakonskim zahtjevima vezanima uz područje za koje traži certifikaciju, te podatke o organizaciji koja je pružala savjetničke usluge.

Cro Cert analizira dobivene informacije kako bi se ocijenilo jesu li dobivene informacije dovoljne za provedbu audita, je li klijentu poznat postupak certificiranja, ima li mogućih nerazumijevanja postupka certificiranja.



Provjerava se ima li Cro Cert potrebne resurse za provedbu audita uzimajući u obzir lokacije klijenta, jezik, djelatnost, potrebno vrijeme, te ostalo što bi moglo utjecati na nepristranost. O ocjeni prijave izrađuje se i pohranjuje zapis.

3.2 Ponuda i ugovaranje certificiranja

Ukoliko postoji interes i mogućnost za suradnju, klijentu se dostavlja ponuda s podacima o opsegu audita, potrebnom vremenu za pripremu i provođenje audita, cijeni, te ugovor s pravima i obavezama obje strane, te pravila za certificiranje. Obostranim potpisom ugovora smatra se da je započela suradnja.

3.3 Inicijalni certifikacijski audit

Inicijalni certifikacijski audit provodi se u dva stupnja.

a) Audit prvog stupnja

Cilj ovog stupnja je provjera spremnosti klijenta za certificiranje i dogovor o provođenju drugog stupnja audita.

Audit prvog stupnja provodi se barem jednim dijelom na lokaciji klijenta. Provjeravaju se podaci dobiveni u prijavi, područje djelatnosti (scope) dokumentiranost sustava upravljanja, provode li se interni auditi i ocjena uprave, procjenjuje se spremnost tvrtke i osoblja za provedbu audita, kako bi se ustanovilo razumijevanje zahtjeva norme od strane klijenta, pogotovo vezano uz ključne aspekte sustava upravljanja i procesa. Zajedno s klijentom dogovara se plan drugog stupnja audita s obzirom na specifičnosti organizacije klijenta.

Klijentu se dostavlja izvještaj o auditu prvog stupnja u kojem se daje ocjena dokumentacije i ukazuje na dijelove koji bi se mogli pokazati kao nesukladnosti. O rezultatu prvog stupnja ovisi kada će se planirati održavanje drugog stupnja audita.

b) Audit drugog stupnja

Svrha ovog dijela audita je provjera implementacije i učinkovitosti sustava upravljanja klijenta. Provodi se obavezno na lokaciji klijenta i uključuje prosudbu zadovoljavanja svih zahtjeva norme, sukladnost sustava upravljanja zakonskim odredbama, postizavanja ciljeva sustava upravljanja, upravljanje procesima, pregled rezultata internog audita i ocjene uprave, odgovornost uprave za politike poslovanja. Poseban se naglasak stavlja na mjerenje učinkovitosti i cjelovitost sustava upravljanja i poslovanja.

Auditorski tim analizira informacije i dokaze prikupljene provedbom audita 1. i 2. stupnja i donosi zaključak o usklađenosti organizacije sa zahtjevima norme. Tim dostavlja Cro Certu Izvještaj o auditu koji uključuje potvrdu ključnih podataka o organizaciji, podatke o eventualnim nesukladnostima i njihovom otklanjanju, te preporuku za izdavanje, odnosno neizdavanje certifikata.

Konačnu odluku o izdavanju certifikata donosi direktor odnosno voditelj certificiranja. Osobe koje donose odluku ne smiju sudjelovati niti u jednom dijelu postupka auditiranja. Odluka se donosi na temelju procjene rezultata i zaključaka audita i ostalih relevantnih informacija (npr. javno dostupnih podataka i mogućih reakcija klijenta).

3.4 Nadzorni audit

Nadzorni audit provodi se na lokaciji klijenta prije isteka 12 mjeseci od dana provođenja audita drugog stupnja, dok se drugi nadzorni audit odvija u godini koja slijedi, a prije recertifikacijskog audita. Njime se provjerava održavanje i daljnji razvoj sustava upravljanja certificirane organizacije (odnosno primjene preporuka danih u ranije provedenim auditima).

U svakom slučaju provjeravaju se rezultati internih audita, ocjene uprave s ispunjavanjem postavljenih ciljeva, praćenje i mjerenje procesa, otklanjanje uočenih nesukladnosti na prethodnim auditima, mjere poboljšavanja, napredak planiranih aktivnosti sa ciljem



kontinuiranog poboljšanja, efektivnost sustava upravljanja kod ostvarivanja ciljeva certificiranog klijenta, promjene nastale u protekloj godini, kao i korištenje certifikacijskog znaka.

Posebno se razmatraju pritužbe kupaca i oni dijelovi sustava koji mogu utjecati na promjene u području ili širini certificirane djelatnosti.

Pored audita moguće su i ostale nadzorne aktivnosti koje mogu uključivati direktne kontakte s klijentom, dostavu pojedinih dokumenata, provjeru promotivnih materijala, web stranica i drugo.

Pozitivni izvještaji nadzornih audita dokaz su uspješnog sustava upravljanja i uvjet održavanja certifikata.

3.5 Recertifikacijski audit

Svrha audita je provjera kontinuirane usklađenosti sustava upravljanja zahtjevima norme i učinkovitosti sustava, poboljšanja, doprinosa poslovanju tvrtke, te produženje valjanosti certifikata.

Audit se provodi na lokaciji klijenta i obuhvaća procjenu uspješnosti cjelovitog sustava s obzirom na moguće vanjske i unutrašnje promjene i relevantnost područja certificiranja, ostvarivanje ciljeva i svrhovitost sustava u poboljšavanju poslovanja. U slučajevima značajnijih promjena u sustavu upravljanja, organizaciji i sl. može se provesti i prvi stupanj audita.

Recertifikacijski audit se provodi u trećoj godini certifikacijskog ciklusa koji je započeo odlukom o izdavanju certifikata. Planira se tako da se eventualne nesukladnosti mogu otkloniti prije prestanka važnosti certifikata u roku koji ne može biti dulji od šest mjeseci. U slučaju da je u organizaciji došlo do značajnih promjena sustava upravljanja audit može obuhvatiti i prvi stupanj s ocjenom dokumentacije.

Odluka o obnavljanju certifikata temelji se na rezultatima ovog audita, a uključuje i nalaze prethodnih nadzornih audita i eventualne pritužbe na certificiranu organizaciju.

3.6 Posebni auditi

U slučaju zahtjeva za proširenjem područja djelatnosti certificiranog klijenta Cro Cert razmatra zahtjev i po potrebi provodi audit prije odluke o eventualnom proširivanju područja certifikata. Postupak se može provesti tijekom nadzornog audita.

Ukoliko Cro Cert zaprimi pritužbu na certificiranu tvrtku, dobije informacije o velikim promjenama u poslovanju certificirane tvrtke ili nakon privremenog povlačenja certifikata, Cro Cert može provesti kratki audit, o čemu se posebno dogovara s klijentom. Zbog kratkog roka za planiranje audita posebna se pažnja posvećuje planiranju audit tima.

Odluku o provođenju posebnih audita donosi direktor.

3.7 Opseg, trajanje i lokacije audita

Opseg i trajanje audita planira se u skladu s akreditacijskim pravilima. U slučaju da organizacija provodi slične djelatnosti na više lokacija, metodom uzorka, prema propisanim uputama akreditacijskih tijela, određuje se broj i mjesta na kojima će se provesti audit.

4. Izdavanje certifikata i produžavanje valjanosti certifikata

Prvi certifikat se izdaje nakon što se inicijalnim certifikacijskim auditom potvrdi da su ispunjeni zahtjevi odabrane norme.



Valjanost certifikata se produžuje nakon provedenog recertifikacijskog audita u kojem je ustanovljeno da nema neotklonjenih nesukladnosti niti drugih prepreka za izdavanje certifikata.

Valjanost certifikata (datum početka i završetka), djelatnosti obuhvaćene certificiranjem i lokacije na koje se odnosi, jasno su navedene na certifikatu.

Certifikat vrijedi od dana donošenja odluke i traje tri godine.

5. Privremeni prekid, povlačenje i sužavanje područja certifikata

Uvjetima za privremeni prekid, povlačenje i sužavanje područja certifikata osigurava se i štiti vrijednost Cro Certovog certifikata i postiže primjereni i jednak odnos prema svim klijentima.

Nositelj certifikata Cro Certa ugovorno je obavezan poštivati Pravila za certificiranje sustava upravljanja Cro Certa.

5.1 Privremeni prekid važenja certifikata

Privremeni prekid važenja certifikata može se utvrditi tijekom bilo koje vrste opetovanog audita (nadzornog, izvanrednog, recertifikacijskog ili naknadnog), nakon analize pritužbi treće strane ili uočavanjem kontinuirane zlouporabe certifikacijskog znaka.

Postupak za privremeni prekid važenja certifikata pokreće se u sljedećim slučajevima:

- Sustav upravljanja klijenta opetovano i ozbiljno odstupa i ne ispunjava zahtjeve norme po kojoj je certificiran, uključujući zahtjeve za efikasnošću sustava upravljanja
- Klijent ne omogućava provođenje nadzornih, odnosno recertifikacijskog audita u planiranim rokovima
- Klijent sam zatraži privremeno povlačenje
- Klijent ne ispunjava ugovorne obaveze prema Cro Certu (npr. neobavještanje o značajnim promjenama u organizaciji koje dovode u pitanje certificirani sustav upravljanja)
- Klijent nastavlja sa zluporabom certifikacijskog znaka i nakon pisanog upozorenja

Privremeni prekid je na snazi sve dok se svi uočeni nedostaci ne otklone najdulje u periodu od 6 mjeseci, što se potvrđuje kroz naknadni kratki audit proveden od strane Cro Certa.

U vrijeme privremenog prekida klijent ne smije aktivno promovirati svoj status certificirane organizacije.

5.2 Povlačenje certifikata i sužavanje područja certifikata

Ukoliko se 6 mjeseci nakon privremenog povlačenja certifikata utvrdi da nesukladnosti nisu otklonjene, te se ustanovi kako klijent nije zadovoljio zahtjeve koji su obavezni za prestanak privremenog prekida važenja certifikata, donosi se odluka o (trajnom) povlačenju certifikata, odnosno sužava se područje certificiranja u dijelu koji ne ispunjava zahtjeve norme.

U opravdanim slučajevima (npr. neplaćanje obavljenih usluga) certifikat se može odmah trajno povući uz pisano obrazloženje.

Odluku o povlačenju certifikata donose direktor Cro Cert-a ili voditelj certificiranja.

U slučaju kada klijent sam odustane od bilo kojeg oblika daljnje provjere sustava upravljanja nije potrebno donositi odluku o povlačenju certifikata, njegova se izjava čuva kao zapis.

Cro Cert evidentira povlačenje certifikata i ispostavlja zahtjev za trenutno uklanjanje iz prometa svih dokumenata klijenata koji nose bilo kakve oznake ili logotip vezan uz certifikaciju i Cro Cert. Ukoliko je certifikat još uvijek važeći, traži se vraćanje svih primjeraka.



Informacija o klijentu kojemu je certifikat pod privremenim prekidom ili povučen dostupna je na zahtjev tražitelja.

6. Postupak rješavanja žalbi i pritužbi

Cilj ovog postupka je jednoznačno i jasno propisivanje načina zaprimanja, provjeravanja, rješavanja svih vrsta žalbi i pritužbi na rad Cro Certa, njihovih suradnika, klijenata i ostalih zainteresiranih strana, te obavještavanja podnositelja žalbe ili pritužbe.

6.1 Opće odredbe o postupanju sa žalbama i pritužbama

1. Način podnošenja, zaprimanja, rješavanja žalbi i pritužbi javno je dostupan klijentima i ostalim zainteresiranim osobama i organizacijama.
2. Cro Cert ne poduzima nikakve diskriminirajuće aktivnosti prema podnositelju žalbe i pritužbe niti prema subjektu na kojeg se odnosi pritužba tijekom analize, provjere opravdanosti, postupka rješavanja do donošenja odluke.
3. Osobe koje su na bilo koji način uključene u predmet koji je temelj žalbe ili pritužbe ne mogu sudjelovati u analizi i donošenju odluke vezane uz žalbu i/ili pritužbu.
4. Cro Cert preuzima potpunu odgovornost za cijeli proces rješavanja žalbe i pritužbe kao i za donošenje svih odluka. Za cijeli postupak odgovoran je direktor.

6.2 Postupak rješavanja žalbi

Sve vrste žalbi klijenata na odluke Cro Certa u vezi s provedbom postupka certificiranja i izdavanja certifikata dokumentiraju se u obliku zapisa i služe za rješavanje nastalih nesporazuma s klijentima.

Primitak žalbe evidentira se u knjigu žalbi i pritužbi i o prijemu se informira podnositelj žalbe.

Direktor i voditelj certificiranja razmatraju žalbu i priložene dokaze i direktor donosi odluku o opravdanosti žalbe i imenuje odbor za rješavanje žalbe. Ukoliko žalba nije opravdana o tome se obavještava podnositelj žalbe i postupak se završava.

Dokumentacija o postupku rješavanja žalbe čuva se u dosjeu klijenta najmanje tri godine.

Analize uzroka i ponašanja koje je dovelo do opravdane žalbe klijenta služe kao ulazni podaci za korektivne i/ili preventivne radnje u Cro Certu.

6.3 Postupak rješavanja pritužbi

Pritužba se zaprima u pisanom obliku, odnosno ukoliko je dana osobno pravi se zapis o pritužbi. Pritužba se upisuje u knjigu pritužbi i ako je moguće o prijemu se potvrđuje podnositelju pritužbe.

Direktor i voditelj certificiranja provjeravaju opravdanost prituže i ukoliko je neosnovana, tj. ako se ne odnosi na certifikacijske postupke Cro Certa ili na certificiranog klijenta, pritužba se odbacuje i postupak završava o čemu se obavještava podnositelj pritužbe.

Ukoliko je pritužba opravdana, direktor imenuje odbor za pritužbe, prikupljaju se i analiziraju svi relevantni podaci o predmetu pritužbe.

Razlikuje dvije vrste pritužbi:

- Pritužbe na certifikacijske postupke i suradnike Cro Certa
- Pritužbe na klijente - vlasnike certifikata Cro Certa



Ako se pritužba odnosi na certifikacijske postupke i suradnike Cro Certa poduzimaju se radnje za otklanjanje neposrednog uzroka koji je doveo do pritužbe. Analiza uzroka služi kao ulazni podatak za moguće provođenje korektivnih ili preventivnih mjera Cro Certa.

Ako se pritužba odnosi na certificiranog klijenta o tome se obavještava klijent i traži se dokumentirano obrazloženje situacije koja je dovela do pritužbe. Postupci koji se primjenjuju u provjeri sadržaja pritužbe mogu biti: traženje pisanog i obrazloženog očitovanja, provjera sustava upravljanja certificirane organizacije naknadnim auditom, zahtjev za provođenjem određenih korektivnih mjera uz nadzor njihova provođenja i rezultata, te u krajnjem slučaju ukoliko se ne provedu dogovorene korektivne mjere, privremeno povlačenje ili sužavanje certifikata.

Po završenom postupku provjere donosi se odluka koja se dostavlja podnositelju pritužbe i organizaciji na koju se odnosi. Ukoliko je moguće i podnositelj pritužbe i certificirana organizacija informiraju se o tijeku rješavanja pritužbe

Dokumentacija o postupku rješavanja žalbe čuva se najmanje tri godine.

Sve osobe koje sudjeluju u postupku prikupljanja, analize i donošenja odluka o pritužbama moraju imati potpisanu izjavu o povjerljivosti i povjerljivim smatrati sve informacije i saznanja vezana uz postupak.

7. Akreditacija Cro Certa i članstvo u međunarodnim organizacijama

U nastojanju da svojim klijentima pruži što kvalitetniju uslugu Cro Cert je dobrovoljno pristupio postupku akreditacije i akreditiran je za svoju djelatnost od 2000. godine a član je međunarodne asocijacije IQNET od 2005. godine te se u svom radu prilagođava pravilima tih institucija i ima pravo izdavati certifikate IQ NET-a uz svoj certifikat na kojem ima akreditacijski znak Hrvatske akreditacijske agencije za sustave i područja za koja je akreditiran. Pravo korištenja akreditacijskog simbola HAA i certifikacijskog znaka IQNET-a podložno je promjenama uvjeta od strane Hrvatske akreditacijske agencije i IQNET asocijacije, uključujući i njihove promjene pravila, dizajna simbola ili njihovo potpuno ukidanje.

U slučaju promjene akreditacijskog statusa (suspenzije u dijelu ili cijelosti ili povlačenja akreditacije ili promjene akreditacijske kuće) ili statusa punopravnog članstva u IQNet-a Cro Cert će odmah obavijestiti sve sadašnje klijente o promjeni i dati im upute o trajanju njihovog statusa organizacije certificirane od strane akreditiranog certifikacijskog tijela, odnosno nositelja IQNET certifikata kao i sve daljnje potrebne upute. Cro Cert će se odmah prestati pozivati na status akreditiranog tijela, jasno istaknuti promjenu na svojoj web stranici i povući sve zapise koji koriste akreditacijski simbol ili logotip IQNET-a sve dok traje suspenzija ili nakon povlačenja akreditacije.

U slučaju suspenzije ili povlačenja akreditacije ili prestanka rada Cro Cert, certifikati izdani u vrijeme postojanja pozitivnog akreditacijskog statusa u području važi će 12 mjeseci od posljednjeg audita, tj. do sljedećeg planiranog nadzornog audita.

8. Obaveze certificirane organizacije

- Omogućiti Cro Certu optimalne uvjete za obavljanje ugovorenih usluga, uključujući radne prostore, dostupnost i raspoloživosti potrebne dokumentacije i odgovarajućeg osoblja,
- U okvirima svojih saznanja i objektivnih mogućnosti sprječavati svaki oblik komunikacije (poslovne ponude, ponude namještenja, narudžbe na osobni račun, različita uvjetovanja i sl.), koji bi na bilo koji način mogao ugroziti objektivnost i neovisnost Cro Certovih auditora;



- Redovito provoditi i dokumentirati mjere osiguranja sustava upravljanja (interni audit i ocjena uprave);
- Redovito, pravovremeno i potpuno po sadržaju i obujmu informirati Cro Cert o svim izmjenama u vlastitom sustavu upravljanja, koje bi bilo kojim načinom mogle utjecati na eventualnu potrebu za novim ocjenjivanjem;
- Bez odlaganja dostaviti Cro Certu sve važne organizacijske ili statusne promjene u svojoj tvrtki, koje bi, kao takve, mogle utjecati i na promjenu prethodno certificiranog sustava upravljanja. Pri tome se prvenstveno misli na promjene u registraciji, statusu organizacije, vlasništvu, promjeni uprave ili vodećeg osoblja, adrese i podataka za kontakte, područja djelatnosti, te veće promjene u sustavu upravljanja ili procesima;
- Sustavno voditi evidenciju eventualnih primjedbi, koje se odnose na sadržaj i funkcionalnost sustava upravljanja, a koje su upućene od strane trećih (kupaca, poslovnih partnera, nadzornih državnih organa i sl.), te o primjedbama, odnosno provedenim mjerama poboljšanja, upoznavati Cro Certove auditore u vrijeme njihovog boravka u tvrtki
- U vremenu nakon dodjeljivanja certifikata, u potpunosti se pridržavati uputa za korištenje certifikacijskog znaka koja su opisana u točki 9 ovih pravila;
- uredno izvršavati svoje obveze financijske naravi prema Cro Certu, sukladno ugovoru i prihvaćenoj ponudi o certificiranju sustava upravljanja;
- Dozvoliti Cro Certu javno objavljivanje podataka o izdanim, suspendiranim i povučenim certifikatima;
- Prilikom provedbe akreditacijskog i nadzornih audita Hrvatske akreditacijske agencije i IQNeta dozvoliti uvid u sljedeće dokumente vezane uz certifikacijski postupak: Prijava za certificiranje, Imenovanje audit tima, Plan audita, Izvještaj o auditu prvog stupnja, Izvještaj o auditu, Zahtjev za izdavanje certifikata, kopija izdanih certifikata.
- Na zahtjev akreditacijskog tijela prihvatiti prisustvo ocjenitelja HAA (witness audit) u okviru redovnog audita Cro Certa.

9. Odgovornosti i obaveze Cro Certa

- Tijekom postupka auditiranja koristiti suvremene metode, propise i norme; uz angažiranje kompetentnih auditora i stručnjaka u skladu s ovim pravilima;
- U tajnosti čuvati sve činjenice i podatke, koje sazna tijekom procesa auditiranja; neovisno o tome radi li se o saznanjima specifičnim za samu klijentovu tvrtku ili se oni odnose na njegove poslovne odnose s trećima;
- Osigurati da sve osobe koje mogu imati pristup povjerljivim informacijama o klijentu imaju prethodno potpisanu izjavu o povjerljivosti. Pri tome se misli na zaposlenike, auditore, suradnike i ostale osobe koje surađuju s Cro Certom. Podatke o klijentima držati u zaključanim prostorima, štiti suvremenom softverskom i hardverskom zaštitom protiv neovlaštenog pristupa.
- Provoditi postupke auditiranja tako, da na najmanji mogući način ometa uobičajeni tijek rada i tehnološke procese organizacije;
- Pravovremeno obavještavati klijente o svim promjenama zahtjeva za certifikaciju, načinu certificiranja, novim normama, propisima i ostalim relevantnim dokumentima;
- Obavijestiti klijenta o zapisima vezanim uz certifikacijski postupak ukoliko su bili korišteni pri nadzoru Cro Certa od strane Hrvatske akreditacijske agencije ili IQNet-a.



- Cro Cert se ne može smatrati odgovornim ukoliko treća strana (npr. kupac certificirane organizacije) ne prizna certifikat u jednom dijelu ili u cijelosti;
- Cro Cert nije odgovoran za bilo kakve pogreške učinjene od strane certificirane organizacije niti za nedostatke proizvodnih metoda ili proizvedenih i prodanih proizvoda i usluga.

10. Pozivanje na status certificiranog klijenta i korištenje certifikacijskih znakova

Organizacija, u vrijeme važenja certifikata za sustav upravljanja (za certificirano područje) Cro Cert i IQNeta, ima pravo koristi certifikacijski znak Cro Cert-a i IQNET -a i pozivati se na status certificirane organizacije u skladu sa sljedećim uvjetima:

1. Certifikacijski znak sastoji se od znaka Cro Cert-a, znaka IQNeta, i teksta normativnih dokumenta koji su certificirani. Koristiti se samo uz naziv i /ili logotip certificirane organizacije, na način da čine logičnu cjelinu. Nositelj Cro Cert certifikata dobiva Cro Cert i IQNET znak, koji se može reproducirati ali nije ovlašten grafički ga mijenjati. Znak IQNeta se smije koristiti samo uz znak Cro Cert-a.
2. Certifikacijski znak smije se primjenjivati za poslovne svrhe na materijalima za poslovno dopisivanje, te za reklamne svrhe. Ne smije se upotrebljavati za svrhe koje su izvan područja certificiranja navedenog na certifikatu. Ako se važnost certifikata odnosi na neki konkretan sustav upravljanja (npr. proizvodnu liniju, servisno područje) ili lokacijski ograničen sustav cjelokupne organizacije (lokaciju), tada se primjenom certifikacijskog znaka ne smije stvarati dojam da je certificirana cijela organizacija. U dvojbenom slučaju treba navesti područje primjene. Cro Cert ima pravo uvida u sve dokumente, poslovne papire itd., na koje je organizacija stavila certifikacijski znak.
3. Certifikacijski znak se ne smije koristiti za označavanje pojedinih proizvoda, kao ni na način koji bi dopuštao zaključak, da su sami proizvodi certificirani od strane Cro Cert-a (npr. ne u uputama za korištenje ili dokumentima koji se odnose na proizvod). Certifikacijski znak ne smije se stavljati na proizvod, pakiranje proizvoda (ambalažu), kao ni na laboratorijske testove, kalibracijske ili inspeksijske izvještaje ili certifikate.
4. Nositelj važećeg Cro Cert i IQNET certifikata ima se pravo pozivati na status certificiranog klijenta izjavom da proizvodi ili usluge potječu iz tvrtke, odnosno da se proizvodnja odvija u organizaciji koja ima certificiran sustav upravljanja u skladu s određenom normom. Izjava može biti istaknuta na ambalaži proizvoda (ambalažom se smatra sve ono što može biti odvojeno od proizvoda bez da se on raspadne ili ošteti) ili u popratnim informacijama (popratnim informacijama se smatra sve ono što je odvojeno od proizvoda ili lagano odvojivo) može sadržavati samo sljedeće informacije u tekstualnom obliku: naziv tvrtke ili brenda certificirane kompanije, vrstu sustava upravljanja i naziv certifikacijskog tijela koje je izvršilo certifikaciju. U niti kojem slučaju izjava ne smije sadržavati certifikacijske znakove ili biti u formi naljepnica ili identifikacijskih oznaka na proizvodu.
5. Nositelj certifikata se obvezuje, da će spriječiti svako korištenje certifikacijskog znaka ili izjava, koje bi mogle štetiti Cro Cert-u ili i IQNET-u ili dovesti u zabunu iz koje bi se moglo zaključiti da je određena usluga ili proizvod povezan s Cro Certom (npr. konzultantske aktivnosti ne smiju se povezivati s imenom Cro Cert-a).
6. Nositelj certifikata je obavezan ispuniti sve zahtjeve ovih pravila za pozivanje na status certificiranog klijenta i korištenje certifikacijskih znakova prilikom: korištenja bilo koje reference na svoju certifikaciju u komunikacijskim medijima kao što su internet, brošure ili svim drugim vidovima oglašavanja. Također se nositelj certifikata obavezuje da neće



dopustiti bilo kakve dvosmislene izjave o svojoj certifikaciji, neće koristiti ili dozvoliti korištenje certifikata ili bilo kojeg njegovog dijela na dvosmisleni način, u slučaju povlačenja certifikata prestati koristiti sav marketinški materijal koji sadrži reference na certifikaciju, prilagoditi sav marketinški materijal u slučaju smanjenje opsega certifikacije. Neće dozvoliti bilo kakvu naznaku da je Cro Cert certificiralo njegov proizvod, uslugu ili proces. Neće implicirati da se certifikacija odnosi na aktivnosti i lokacije koje su izvan opsega certifikacije. neće koristiti certifikaciju na način koji bi narušio reputaciju i javni imidž Cro Cert ili certifikacijskog sustava

7. Korisnik certifikacijskog znaka neće smatrati krivim Cro Cert ili IQNET i neće tražiti odštetu u slučaju zahtjeva trećih prema Cro Cert-u ili i IQNET, koji nastanu zbog korištenja znaka, koje nije u skladu s ugovorom i zakonom.

Namjerno ili grubo kršenje gornjih odredbi može imati za posljedicu opoziv Cro Cert i IQNET certifikata.

11. Javnost i dostupnost podataka

Cro Cert vodi popis valjanih certifikata u kojem se javno dostupni sljedeći podaci o klijentima: Naziv klijenta, grad, država, područje djelatnosti, norma po kojoj je certificiran sustav upravljanja i godina prve certifikacije.

Na zahtjev bilo koje strane Cro Cert će dati informaciju o valjanosti, privremenom prekidu, povlačenju ili prestanku važnosti određenog certifikata.

Ostale informacije o klijentu smatraju se povjerljivima i neće se davati trećima bez izričitog pismenog pristanka klijenta ili u slučajevima predviđenima zakonima.