

Prezentele cerinte solicita ECS sa efectueze evaluari ale produselor in raport cu

- schema de certificare 5 conform SR EN ISO/CEI 17067:2014. Evaluarea conformitatii. Principii fundamentale ale certificarii produselor si linii directoare pentru schemele de certificare a produselor, pentru certificarea produselor pentru constructii in domeniul voluntar;

si sa elibereze certificatul de conformitate daca rezultatul auditului este pozitiv.

ECS nu furnizeaza servicii de consultanta pentru implementarea cerintelor prevazute in standardele de referinta.

Daca se constata ca exista un conflict de interese, ECS are dreptul de a anula contractul.

Certificatul de conformitate eliberat de ECS se aplica produsului clientului pentru care a solicitat evaluarea.

Auditul se va desfasura de catre ECS numai in baza standardului de referinta solicitat de Organizatie.

Responsabilitatile Expert Cert Systems, in acest caz, sunt urmatoarele:

- Prelevarea de esantioane;
- Determinarea caracteristicilor prin incercari sau evaluare;
- Evaluarea initiala a procesului de productie sau a sistemului calitatii;
- Evaluarea rezultatelor rapoartelor de incercari;
- Decizia de certificare;
- Supravegherea procesului de productie, a sistemului calitatii ale organizatiei;
- Supravegherea prin incercari sau inspectii a esantioanelor de la fabrica, sau de pe piata libera sau ambele.

Pe intreaga perioada de valabilitate a certificatelor, Organizatia se angajeaza sa respecte cerintele legale si de reglementare aplicabile.

Organizatia trebuie sa acorde asistenta ECS pe toata durata desfasurarii auditului, inclusiv furnizarea de informatii cu privire la documente, inregistrari, etc.

Organizatia trebuie sa acorde ECS accesul in siguranta in toate zonele in care se desfasoara auditul.

Toate informatiile in posesia carora vor intra auditorii ECS pe parcursul efectuării auditului vor fi confidentiale.

Daca prin lege se solicita ECS sa furnizeze date cu caracter confidential, ECS va informa in scris Organizatia in acest sens.

Organizatia trebuie sa instiinteze ECS daca:

- Sunt suspendate autorizatiile ce au legatura cu activitatile certificate;
- Daca apar incidente de mediu, accidente de munca.

Daca considera necesar ECS poate efectua audituri suplimentare, pe cheltuiala Organizatiei si poate decide suspendarea / retragerea certificarii.

Organizatia este obligata sa isi mentina modul de organizare pe durata certificarii.

Organizatia este obligata sa instiinteze in scris ECS despre orice modificare aparuta.

Daca se modifica conditiile de productie, Organizatia trebuie sa instiinteze in scris ECS despre acest lucru.

ECS poate efectua auditurile de certificare cu angajatii proprii sau cu personal extern calificat in acest domeniu. Personalul utilizat respecta toate angajamentele de independenta si confidentialitate.

Pentru activitatea de audit desfasurata Organizatia se obliga sa achite c/valoarea stipulata in contract.

Tarifele sunt calculate in Expertiar facturarea se va face in lei la cursul BNR din ziua facturarii.

Tarifele aferente auditului efectuat de catre ECS sunt achitate de Organizatie si in cazul in care certificatul nu este emis din cauza nerespectarii de catre Organizatie a cerintelor de conformitate.

Contractul se incheie pe o perioada de 5 ani (durata valabilitatii certificatului).

Contractul se poate rezilia de ambele parti prin emiterea unei cereri de reziliere cu cel putin 10 zile inainte ca acesta sa produca efecte.

Daca Organizatia solicita rezilierea contractului, acesta trebuie sa achite 30 % din valoarea ramasa din contract.

ECS poate suspenda certificatul din cauza neplatii tarifelor de certificare.

Pe perioada de suspendare Organizatia nu poate utiliza certificatul sau marca de certificare si este obligata sa instiinteze in scris colaboratorii sai cu privire la acest aspect.

ECS poate retrage certificatul daca:

- Nu au fost eliminate motivele suspendarii;
- Organizatia si-a incetat activitatea;
- Organizatia a fost condamnata din motive legale.

Organizatia trebuie sa returneze certificatul ECS in termen de 5 zile de la primirea instiintarii. ECS va publica pe site-ul www.expertcertsystems.ro acest aspect.

Organizatia este singura responsabila de conformitatea cu cerintele legale si de reglementare aplicabile.

Organizatiile pot face apel la activitatile desfasurate de Organismul de Certificare ECS precum si la deciziile acestuia.

Apelurile pot fi facute la:

- neacordarea certificarii initiale / recertificarii;
- neacordarea extinderii certificarii;
- restrangerea certificarii;
- suspendarea certificarii;
- retragerea certificarii;
- sanctiunile luate de catre ECS in legatura cu dreptul de utilizare a certificatului de conformitate si a marcii de conformitate;

Organizatiile pot depune apelurile in termen de 10 zile de la comunicarea oficiala a deciziilor emise de Organismul de Certificare ECS.

Apelurile trebuie sa contina urmatoarele informatii, dupa caz:

- identificarea apelantului;
- descrierea in detaliu a apelului;
- prezentarea cerintelor legale aplicabile si/sau a documentelor ECS incalcate (respectiv informatiile transmise prin Mapa de documente informative, contracte, rapoarte de audit ori corespondenta referitoare la procesul de certificare, decizia de certificare ori programul de supraveghere);
- data intocmirii / motivul depunerii apelului;
- documente depuse in sustinerea apelului;
- numele si semnatura reprezentantului legal.

Apelul este analizat de persoane care nu au participat la audit si nici nu au luat decizia de acordare a certificarii.

Solutionarea apelurilor se face se face în maxim 60 de zile de la inregistrare la sediul Organismului de Certificare ECS.

ECS instiinteaza Organizatia de rezultatul apelului printr-o scrisoare recomandata cu confirmare de primire transmisa de catre Responsabilul Contractare.

Tarifalul pentru tratarea apelurilor perceput de ECS este echivalentul tarifului de certificare prevazut in contractul de certificare.

Daca pentru tratarea apelurilor sunt necesare audituri de sistem acestea se tarifeaza la valorile corespunzatoare supraveghegerilor planificate corespunzatoare obiectului certificarii, prevazute in contractul de certificare.

Tarifele apelurilor se suporta astfel:

- de ECS, in situatiile in care apelul s-a dovedit intemeiat si a fost solutionat in favoarea apelantului;

- de apelant, in situatiile in care apelul s-a dovedit neintemeiat si a fost solutionat in defavoarea apelantului.

Organizatiile pot face reclamatii la activitatile desfasurate de Organismul de Certificare ECS precum si la deciziile acestuia.

Se pot face **reclamatii** in legatura cu:

- intarzieri nejustificate ale derularii procesului de certificare, din vina ECS;
- prestatia generala si/sau performanta auditorilor/evaluatorilor pe parcursul proceselor de certificare / recertificare / supraveghere;
- alte aspecte privind functionarea ECS;
- activitati si actiuni ale clientilor certificati care contravin regulilor/procedurilor ECS facute publice prin intermediul www.expertcertsystems.ro ECS;

Reclamatii trebuie sa contina urmatoarele informatii, dupa caz:

- identificarea reclamantului;
- descrierea in detaliu a reclamatiei;
- prezentarea cerintelor legale aplicabile si/sau a documentelor ECS incalcate (respectiv informatiile transmise prin Mapa de documente informative, contracte, rapoarte de audit ori corespondenta referitoare la procesul de certificare, decizia de certificare ori programul de supraveghere);
- data intocmirii / motivul depunerii reclamatiei;
- documente depuse in sustinerea reclamatiei;
- numele si semnatura reprezentantului legal.

Solutionarea reclamatilor se face se face în maxim 60 de zile de la inregistrare la sediul Organismului de Certificare ECS.

Daca pentru tratarea reclamatilor sunt necesare audituri de sistem acestea se tarifeaza la valorile corespunzatoare supravegherilor planificate corespunzatoare obiectului certificarii, prevazute in contractul de certificare.

Costurile aferente tarifelor respective se suporta astfel:

- de ECS, in situatiile in care reclamatia s-a dovedit intemeiata si a fost solutionata in favoarea reclamantului;
- de reclamant, in situatiile in care reclamatia s-a dovedit neintemeiata si a fost solutionata in defavoarea reclamantului.

Reclamatii se pot depune direct la sediul ECS sau pot fi trimise prin posta, fax sau e-mail.

Raspunsul ECS la apelul / reclamatia primit / primita este considerat etapa de rezolvare amiabila a divergentei dintre parti.

In cazul in care divergenta nu se rezolva pe cale amiabila, aceasta poate constitui un litigiu in masura in care apelantul alege calea juridica pentru solutionare. In astfel de cazuri, judecarea cauzei se va face potrivit legii romane, la instanta competenta din Municipiul Bucuresti.

Daca modul de rezolvare a apelului / reclamatiei, pe cale amiabila sau in instanta, conduce la stabilirea de daune in sarcina ECS, acestea vor fi suportate prin asigurarea de raspundere civila incheiata de organism.

In cazul certificarilor in domeniul voluntar certificatul de conformitate Expert Cert Systems nu constituie o garantie ca producatorul respecta cerintele legale privind produsul. ECS evalueaza conformitatea unui produs fata de un standard de referinta, prin urmare clientul este singurul responsabil in ceea ce priveste desfasurarea corecta a activitatilor si a conformarii cu cerintele legale si alte cerinte aplicabile.

Director General

Aura POHRIB

