

INFORMATOR

CERTYFIKACJA WYROBÓW W ZAKRESIE PREWENCJI SZKÓD MAJĄTKOWYCH

PZU LAB SA

ul. Ogrodowa 58, 00-876 Warszawa

e-mail: certyfikacjapzulab@pzu.pl, www.pzulab.com

Spis treści

1.	DEFINICJE.....	3
2.	INFORMACJE OGÓLNE	5
3.	CEL CERTYFIKACJI	6
4.	PODSTAWA CERTYFIKACJI	7
5.	PROCES CERTYFIKACJI	9
6.	PRZERWANIE PROCESU CERTYFIKACJI	12
7.	NADZÓR NAD CERTYFIKACJĄ	13
8.	ODNOWIENIE CERTYFIKACJI	14
9.	WARUNKI OTRZYMANIA ORAZ ODNOWIENIA CERTYFIKACJI	14
10.	WARUNKI ZAWIESZENIA CERTYFIKACJI.....	15
11.	PRZYWRÓCENIE ZAWIESZONEJ CERTYFIKACJI	15
12.	COFNIĘCIE CERTYFIKACJI	15
13.	AUDYTY I INSPEKCJE.....	16
14.	PROGRAMY CERTYFIKACJI	17
15.	OCENA WYKONANIA DZIAŁAŃ KORYGUJĄCYCH	17
16.	ZMIANA WYMAGAŃ CERTYFIKACYJNYCH	18
17.	ODWOŁANIA I SKARGI	18
18.	OPŁATY ZA PRZEPROWADZENIE CERTYFIKACJI I NADZÓR.....	19
19.	REJESTR WYDANYCH CERTYFIKACJI	20

1. DEFINICJE

Klient – organizacja lub osoba odpowiedzialna wobec PZU LAB SA za zapewnienie, że spełnione zostały wymagania certyfikacyjne łącznie z wymaganiami dotyczącymi wyrobu.

UWAGA: wszędzie tam, gdzie został użyty termin „klient”, ma on zastosowanie zarówno do „wnioskodawcy” i „klienta”.

Wyrób – produkt przemysłowy, który jest materialnym, informatycznym lub energetycznym rezultatem powstającym w momencie funkcjonowania produkcyjnego systemu.

Certyfikacja wyrobu – jest ustalonym działaniem związanym z oceną zgodności, które zapewnia zaufanie: konsumentom, organom władzy państwowej, przemysłowi i innym stronom zainteresowanym, że wyroby są zgodne z wyspecyfikowanymi wymaganiami obejmującymi, na przykład charakterystyki wyrobu, bezpieczeństwo, interoperacyjność i wytrzymałość (ISO 17067:2013).

Audyt – niezależna ocena danej organizacji, systemu, procesu, projektu lub wyrobu. Przedmiot audytu jest badany pod względem zgodności z określonymi standardami, wzorcami, listami kontrolnymi, przepisami prawa, normami lub przepisami wewnętrznymi organizacji (polityki, procedury)

Inspekcja – badanie wyrobu, procesu, usługi lub instalacji lub ich projektów i określenie ich zgodności z wyspecyfikowanymi wymaganiami lub – na podstawie profesjonalnego osądu – z wymaganiami ogólnymi (ISO 17000:2004)

Proces – zbiór działań wzajemnie powiązanych lub wzajemnie oddziałujących, które przekształcają wejścia w wyjścia (ISO 9000:2005)

Usługa – wynik przynajmniej jednego działania nieodzownie przeprowadzanego przy bezpośrednim współdziałaniu dostawcy i klienta i zazwyczaj jest niematerialny (ISO 9000:2005)

Wymaganie certyfikacyjne – wyspecyfikowane wymaganie, obejmujące wymagania dotyczące wyrobu, które jest spełnione przez klienta jako warunek ustanowienia lub utrzymania certyfikacji. Jako wymaganie certyfikacyjne należy rozumieć: wypełnienie umowy o certyfikację; regulowanie opłat; dostarczanie informacji o zmianach w certyfikowanych wyrobach; zapewnienie dostępu do certyfikowanych wyrobów w celu realizacji działań nadzoru.

Wymaganie dotyczące wyrobu – wymaganie, które odnosi się bezpośrednio do wyrobu, wyspecyfikowane w programie certyfikacji.

Program certyfikacji – system certyfikacji odnoszący się do określonych wyrobów, do których mają zastosowanie te same wyspecyfikowane wymagania, określone zasady i procedury (ISO 17000:2004).

Łańcuch wartości (ang. value chain) – ciąg powiązanych ze sobą działań realizowanych w ramach procesu wytwarzania wyrobu lub usługi, zawierający czynności związane z zakupem surowców, produkcją, logistyką, marketingiem oraz świadczeniem usług dodatkowych na rzecz odbiorcy końcowego np. montaż, serwis.

Zespół audytowy – grupa audytorów, współpracujących z klientem w zakresie audytu. Zespół audytowy nadzorowany jest przez audytora wiodącego.

Audytor wiodący - audytor odpowiedzialny za przeprowadzenie audytu, ustalenie zespołu audytowego oraz za ostateczną decyzję w zakresie ustaleń z audytu. Sprawuje nadzór nad członkami zespołu oraz sporządza raport.

Komitet techniczny – komitet powołany przez PZU LAB SA w celu wydania opinii dotyczącej spełnienia wymagań, zapisanych w Programie Certyfikacji, przez wyrób podlegający certyfikacji w zakresie prewencji szkód majątkowych. Opinia wydana przez Komitet stanowi informację pomocniczą w zakresie decyzji o nadaniu certyfikacji przez PZU LAB SA.

Działania korygujące – działania, które mają na celu wyeliminowanie przyczyny wykrytej niezgodności z wymogami.

Dobre praktyki PZU LAB – zestaw standardów opracowanych przez inżynierów ryzyka PZU LAB SA, na podstawie doświadczeń z dochodzenia przyczyn zdarzeń szkodowych, analizy wpływu czynników wewnętrznych i zewnętrznych na występowanie szkód oraz obserwacji zachowań i procesów w organizacjach o charakterze prewencji szkód.

Producent – podmiot wytwarzający wyrób w celu jego sprzedaży na rynku.

Integrator – podmiot, którego podstawowym zakresem działalności jest integracja elementów składających się na wyrób.

Dystrybutor – podmiot, zajmujący się logistyką i sprzedażą wyrobu wytworzonego przez producenta. Wyrób jest zazwyczaj kupowany bezpośrednio od producenta, a następnie w różny sposób odsprzedawany odbiorcy końcowemu.

2. INFORMACJE OGÓLNE

Wyłącznym organizatorem Systemu Certyfikacji PZU LAB Wyrobów w Zakresie Prewencji Szkód Majątkowych jest PZU LAB SA z siedzibą w Warszawie.

PZU LAB SA jest Spółką należącą do Grupy PZU – największej instytucji finansowej w Polsce oraz Europie Środkowo – Wschodniej. Grupa PZU zarządza ok. 300 mld zł aktywów i świadczy usługi dla 22 milionów klientów w pięciu krajach, którym zapewnia wsparcie bezpieczeństwa i stabilizację finansową.

PZU SA jest największym w Polsce ubezpieczycielem działającym na rynku ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych, którego tradycje sięgają 1803 roku kiedy powstało pierwsze na ziemiach polskich towarzystwo ubezpieczeniowe.

Spółka PZU LAB SA stanowi grupę inżynierów i ekspertów branżowych z wieloletnim doświadczeniem, którzy brali udział w realizacji największych inwestycji i projektów realizowanych w przemyśle na przestrzeni ostatnich 15 lat.

Szeroka i aktualna wiedza inżynierów i ekspertów PZU LAB SA oraz zgromadzone przez ponad 200 lat doświadczenia ubezpieczeniowe PZU SA, pozwalają oferować Państwu kompleksowe usługi eksperckie m.in.

w zakresie:

- a) odbiorów instalacji technicznych w obiektach przemysłowych oraz użyteczności publicznej,
- b) wsparcia procesu zarządzania ryzykiem oraz budowy odporności przedsiębiorstw na zakłócenia biznesu,
- c) wdrożenie Systemu Zarządzania Ciągłością Działania zgodnie z normą ISO 22301,
- d) analizy ryzyka przedsiębiorstw dla celów transferu ryzyka i ubezpieczenia,
- e) wyceny wartości majątku przedsiębiorstw do wartości odtworzeniowej (nowej),
- f) weryfikacji projektów i konsultacji technicznych,
- g) kontroli funkcjonowania instalacji przeciwpożarowych,
- h) wdrożeń innowacyjnych rozwiązań, poprawiających poziom bezpieczeństwa przedsiębiorstw.

PZU LAB SA zapewnia najwyższe standardy w zakresie bezpieczeństwa w oparciu o obowiązujące wymagania przepisów, norm i wytycznych branżowych oraz wieloletnie doświadczenia zespołu inżynierów ryzyka, które opracowywane są w formie standardów (wytycznych) PZU LAB SA.

3. CEL CERTYFIKACJI

Celem wdrożenia, przez PZU LAB SA, systemu certyfikacji wyrobów w zakresie prewencji szkód majątkowych jest:

- zapewnienie zaufania, wszystkich stron zainteresowanych, że wyrób spełnia rygorystyczne wymogi w zakresie prewencji szkód majątkowych,
- potwierdzenie wiarygodności producenta lub integratora lub dystrybutora wyrobu oraz jakości sprawowanego nadzoru nad dostarczaniem *łańcuchem wartości* do odbiorcy końcowego,
- stałe podnoszenie kompetencji wszystkich uczestników procesu w wyniku ciągłego doskonalenia każdego z etapów w cyklu życia wyrobu.

Odpowiedzialność za wyrób, w zakresie prewencji szkód majątkowych, spoczywa po stronie jego producenta (w zakresie deklarowanych właściwości) oraz docelowego użytkownika (w fazie eksploatacji).

Rolą PZU LAB SA jest potwierdzenie, że wyrób spełnia najwyższe standardy prewencji szkód majątkowych oraz każde z ogniw *łańcucha wartości*, od projektu, poprzez produkcję po montaż i serwis gwarancyjny oraz pogwarancyjny u odbiorcy końcowego, funkcjonuje zgodnie z dobrymi praktykami PZU LAB SA oraz zgodnie z obowiązującymi przepisami, szczegółowymi normami i wytycznymi w tym zakresie.

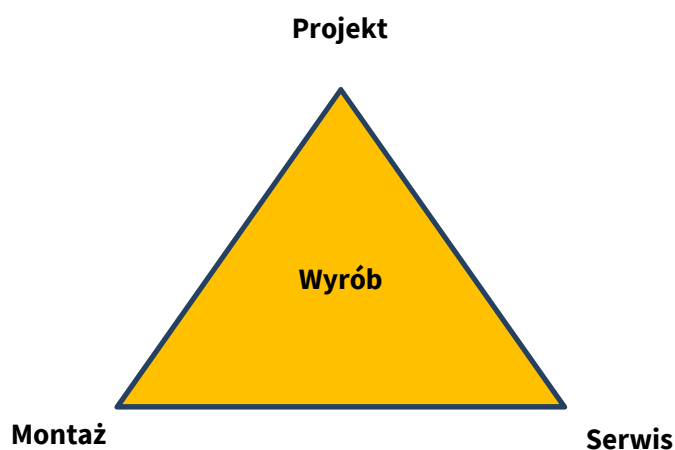
Kompleksowe ujęcie procesu certyfikacji przez PZU LAB SA, obejmujące cały łańcuch wartości zapewnia, że certyfikowany wyrób, zastosowany u odbiorcy końcowego, w szczególności w obiektach mieszkalnych, użyteczności publicznej oraz zakładach przemysłowych, wykona swoją funkcję prewencji szkód majątkowych, zapisaną w programie certyfikacji.

Uzyskanie certyfikacji PZU LAB przez wyrób w zakresie prewencji szkód majątkowych potwierdza, że w przypadku gdy odbiorca końcowy korzysta z autoryzowanych usług Producenta, Integratora lub Dystrybutora, w zakresie projektu, montażu oraz serwisu, może oczekiwać, że certyfikowana funkcja prewencyjna będzie utrzymana przez cały cykl życia wyrobu.

System certyfikacji PZU LAB SA wyrobów w zakresie prewencji szkód majątkowych, to projekt skierowany do Producentów, Integratorów, Dystrybutorów wyrobów, którzy poza wytworzeniem i dostarczeniem wyrobu do odbiorcy końcowego, sprawują nadzór nad łańcuchem wartości, tj:

- projektowaniem,
- montażem u odbiorcy końcowego oraz
- serwisem gwarancyjnym i pogwarancyjnym.

Łańcuch wartości dla odbiorcy końcowego uwzględniony w systemie certyfikacji PZU LAB SA, przedstawiony został na poniższym rysunku:



Rys. 1. Łańcuch wartości dla odbiorcy końcowego w systemie certyfikacji PZU LAB wyrobów w zakresie prewencji szkód majątkowych

Producent, Integrator lub Dystrybutor („**Wnioskodawca**”), który ubiega się o certyfikację wyrobu, musi zapewnić spełnienie wymagań dla łańcucha wartości, określone w programie certyfikacji.

Wnioskodawca musi również wykazać, iż prowadzi działalność na rynku polskim przez okres co najmniej 3 lat oraz wykonał przynajmniej 2 referencyjne wdrożenia wyrobu u odbiorcy końcowego.

4. PODSTAWA CERTYFIKACJI

PZU LAB S.A. prowadzi certyfikację w oparciu o wybrane zapisy poniższych norm i wytycznych:

- PN-EN ISO/IEC 17067:2014-01 Ocena zgodności – Podstawy certyfikacji wyrobów oraz wytyczne dotyczące programów certyfikacji wyrobów (program typ 6),
- PN-EN ISO/IEC 17020:2012 Ocena zgodności – Wymagania dotyczące działania różnych rodzajów jednostek przeprowadzających inspekcję,

- PN-EN 16763: 2017-4 Usługi w zakresie systemów ochrony przeciwpożarowej oraz systemów zabezpieczeń technicznych,
- PKN-ISO/IEC Guide 53:2007 Ocena zgodności – Wytyczne do stosowania systemu zarządzania jakością organizacji w certyfikacji wyrobów,
- programy certyfikacji dla danego wyrobu przygotowane w oparciu o:
 - a) obowiązujące przepisy prawa
 - b) normy i wytyczne branżowe
 - c) wnioski wynikające z analizy zdarzeń szkodowych,
 - d) wytyczne firm ubezpieczeniowych,
 - e) wskazówki uzyskane od producentów, użytkowników oraz stowarzyszeń branżowych,
 - f) doświadczenia innych organów państwowych oraz inżynierów oceny ryzyka.
- wyniki badań właściwości wyrobu przeprowadzonych przez uznane jednostki badawcze (np. Instytut Techniki Budowlanej, Centrum Naukowo Badawcze Ochrony Przeciwpożarowej - PIB).

Bliższe informacje na temat procesu certyfikacji PZU LAB znajdują się na stronie internetowej PZU LAB SA (www.pzulab.com). Znajdują się tam:

- informator dla firm zainteresowanych certyfikacją,
- wniosek o certyfikację,
- polityka bezstronności i poufności Komitetu Technicznego,
- programy certyfikacji,
- aktualne komunikaty dotyczące prowadzonej działalności przez PZU LAB SA

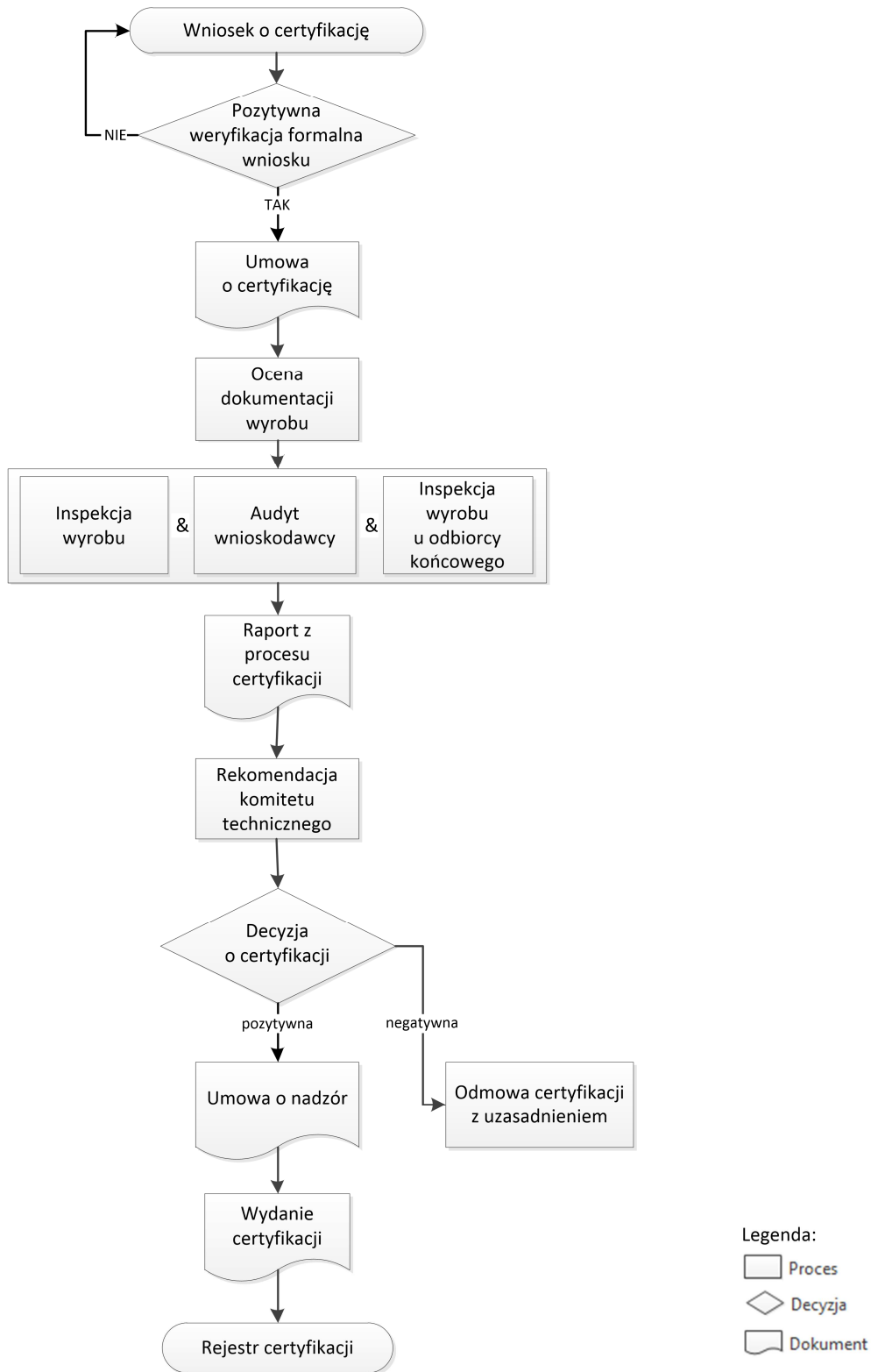
Certyfikacja przyznawana jest Wnioskodawcy w wyniku pozytywnej oceny, zarówno dla realizowanej funkcji prewencji szkód majątkowych wyrobu, jak i dla łańcucha wartości dostarczanego do odbiorcy końcowego.

Bliższe informacje dotyczące procesu certyfikacji uzyskać można również poprzez kontakt z PZU LAB SA, tel. (12) 308 22 12, 666-889-404 lub adres e-mail: certyfikacjapzulab@pzu.pl.

5. PROCES CERTYFIKACJI

Czynności w procesie certyfikacji to:

- przesłanie przez Wnioskodawcę wniosku o certyfikację,
- analiza wniosku o certyfikację przez PZU LAB SA,
- podpisanie umowy o certyfikację,
- ocena dokumentacji zgłoszonego do certyfikacji wyrobu,
- inspekcja wyrobu w zakresie funkcji prewencji szkód majątkowych,
- audyt certyfikujący Wnioskodawcy w zakresie:
 - procedur bezpieczeństwa wyrobu na etapie produkcji, integracji, dystrybucji,
 - utrzymania standardów jakości wyrobu,
 - oddziaływania na środowisko naturalne i otoczenie,
 - odporności łańcucha dostaw elementów składowych wyrobu na zakłócenia,
 - spełnienia wymagań bezpieczeństwa i higieny na stanowiskach pracy,
 - funkcjonowania programu reklamacji,
 - autoryzacji i monitorowania usługi projektowania, montażu i serwisu,
 - wycofania wadliwego wyrobu z rynku,
 - posiadanego ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej oraz odpowiedzialności za produkt,
- inspekcja u wytypowanych odbiorców końcowych, potwierdzająca zgodność z wymogami dotyczącymi projektu, montażu i serwisu,
- opracowanie raportu z procesu certyfikacji wraz z przygotowaniem dokumentów przez **Zespół Audytowy**,
- ocena raportu i dokumentów oraz wydanie rekomendacji w zakresie certyfikacji przez **Komitet Techniczny**,
- wydanie decyzji przez **Zarząd PZU LAB SA**.



Rys. 2. Etapy procesu certyfikacji PZU LAB wyrobu w zakresie prewencji szkód majątkowych

Aby wystąpić o certyfikację Producent, Integrator lub Dystrybutor pobiera *Wniosek o certyfikację* zamieszczony na stronie internetowej: www.pzu.pl/grupa-pzu/spolki/pzu-lab i przesyłają na adres e-mail: certyfikacjapzulab@pzu.pl.

Razem z wnioskiem o certyfikację Producent, Integrator lub Dystrybutor przekazuje następujące informacje wstępne:

- oświadczenie o realizacji prac projektowych, montażowych oraz serwisowych gwarancyjnych i pogwarancyjnych, przez wnioskodawcę lub autoryzowaną sieć partnerską,
- kopię aktualnego wpisu do Krajowego Rejestru Sądowego lub kopię wpisu do Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej – nie starszą niż 3 miesiące,
- dokumenty umożliwiające identyfikację wyrobu zgłoszonego do certyfikacji (dokumentacja techniczna, foldery, schematy, opisy, instrukcje, itp.),
- dokumenty potwierdzające dopuszczenie wyrobu do obrotu na rynku, np. Krajowa Ocena Techniczna (KOT), Europejska Ocena Techniczna (EOT), deklaracje/ świadectwa / aprobaty lub certyfikaty,
- referencje przynajmniej od dwóch odbiorców końcowych użytkujących zgłoszony do certyfikacji wyrób.

Szczegółowy wykaz dokumentów i informacji wymaganych na etapie przesłania wniosku jest zawarty w **Programie Certyfikacji**.

PZU LAB SA w okresie nie dłuższym niż 30 dni od daty złożenia wniosku na podstawie analizy wstępnej wydaje:

- pozytywną decyzję, która skutkuje rozpoczęciem procesu certyfikacji,
- negatywną decyzję, w której znajduje się uzasadnienie decyzji oraz wykaz brakujących informacji, których przekazanie do PZU LAB SA jest wymagane do uzyskania pozytywnej decyzji.

Proces certyfikacji trwa nie dłużej niż 3 miesiące pod warunkiem, że Wnioskodawca:

- uzyskał pozytywną decyzję w sprawie złożonego wniosku o certyfikację,
- uiścił wszelkie opłaty wynikające z procesu certyfikacji,
- podpisał i przekazał do PZU LAB SA umowę certyfikacji ,
- podpisał i przekazał do PZU LAB SA umowę nadzoru nad certyfikacją,

- umożliwił przeprowadzenie **Audytu Certyfikującego**,
- umożliwił przeprowadzenie inspekcji wyrobu w zakresie funkcji prewencji szkód majątkowych,
- umożliwił przeprowadzenie inspekcji u wytypowanych odbiorców końcowych potwierdzającą zgodność z wymogami dotyczącymi projektu, montażu i serwisu,
- dostarczył do PZU LAB SA wszystkie niezbędne dokumenty i informacje, o której wnioskował **Audytor Wiodący** PZU LAB SA.

oraz PZU LAB SA nie stwierdzi żadnych niezgodności, które mogłyby mieć wpływ na spełnienie wymagań określonych w Programie Certyfikacji.

Jeżeli w trakcie procesu certyfikacji okaże się, że niezbędne będzie uzupełnienie i/lub wykonanie dodatkowych działań ze strony Wnioskodawcy, w celu usunięcia stwierdzonych niezgodności, okres ten przedłuża się o czas, w którym Wnioskodawca dokona niezbędnych uzupełnień i/lub usunięcia niezgodności oraz przedstawi potwierdzenie ich wykonania.

W uzasadnionych przypadkach, takich jak: przesunięcie ustalonego terminu audytu certyfikującego lub niewywiązanie się z opłat za poszczególne działania w procesie certyfikacji, PZU LAB SA może przedłużyć termin zakończeniu procesu certyfikacji.

6. PRZERWANIE PROCESU CERTYFIKACJI

Przerwanie procesu certyfikacji może nastąpić na wniosek Wnioskodawcy lub w przypadku, gdy Wnioskodawca:

- a) w okresie 90 dni od daty określającej zawarcie umowy certyfikacji nie przekazał podpisanych umów do PZU LAB SA,
 - nie ureguluje zobowiązań finansowych wobec PZU LAB SA określonych w umowie certyfikacji,
 - nie dostarczył dokumentów i informacji, o jakie wnioskowało PZU LAB SA,
 - nie wyraził zgody na przeprowadzenie audytu certyfikującego,
 - nie zrealizował **Działań Korygujących** wskazanych w raporcie z audytu certyfikującego przez PZU LAB SA.

7. NADZÓR NAD CERTYFIKACJĄ

Nadzór nad certyfikacją zapewnia, że certyfikowany wyrób spełnia określone wymagania zapisane w Programie Certyfikacji, w okresie czasu od zakończenia procesu certyfikacji. Szczegółowe zasady nadzoru określone są w **umowie nadzoru nad certyfikacją**.

W ramach procesu nadzoru nad certyfikacją PZU LAB SA przeprowadza następujące działania:

- inspekcja certyfikowanego wyrobu u wybranych losowo przynajmniej dwóch odbiorców końcowych, u których nastąpiło wdrożenie wyrobu w okresie od daty uzyskania certyfikacji.

W zakresie inspekcji wykonane zostanie:

- sprawdzenie kompletności dokumentów przekazanych odbiorcy końcowemu po zakończonym montażu, tj. instrukcja użytkownika, książka gwarancyjna, dokumentacja techniczno-ruchowa,
- sprawdzenie poprawności i jakości wykonanego montażu wyrobu,
- sprawdzenie wyrobu w zakresie skuteczności funkcji prewencji szkód majątkowych,
- losowej kontroli protokołów ze zrealizowanych przeglądów okresowych wyrobu,
- weryfikacja satysfakcji współpracy z Producentem, Integratorem lub Dystrybutorem, z wykorzystaniem dedykowanej **Ankiety Satysfakcji** wypełnianej przez reprezentanta odbiorcy końcowego,
- przegląd zakończonych i bieżących reklamacji,
- weryfikacja realizacji wydanych rekomendacji działań korygujących w procesie certyfikacji.

Na podstawie uzyskanych wyników, w procesie nadzoru nad certyfikacją, PZU LAB SA podejmuje decyzję o:

- utrzymaniu ważności certyfikatu,
- zawieszeniu warunkowemu lub cofnięciu certyfikatu,
- przeniesieniu prawa do certyfikatu na nowego właściciela rozwiązania technicznego np. w wyniku przeniesienia praw własności.

Szczegółowy zakres planowanych działań w procesie nadzoru nad certyfikacją, wysyłany będzie pisemnie lub elektronicznie przez **Audytora Wiodącego** PZU LAB SA, nie później niż 7 dni przed zaplanowanym terminem wizyty.

W przypadku gdy PZU LAB SA, w procesie nadzoru nad certyfikacją stwierdzi, że wyrób utracił cechy określone w Programie Certyfikacji wyrobu, klient zostaje zobowiązany do podjęcia

odpowiednich działań korygujących a nadzorowana certyfikacja zostaje zawieszona do momentu wykonania działań korygujących i weryfikacji ich wdrożenia bez zastrzeżeń przez PZU LAB SA.

W okresie nadzoru nad certyfikacją, PZU LAB SA dokonuje kontroli wykorzystywania certyfikacji i znaku PZU LAB APPROVED poprzez:

- analizę skarg i reklamacji zgłaszanych do PZU LAB SA,
- analizę zdarzeń szkodowych i roli wyrobu w prewencji szkód,
- sprawdzenie sposobu znakowania wyrobu,
- sprawdzenie sposobów postępowania się certyfikacją i znakiem PZU LAB APPROVED w materiałach reklamowych i promocyjnych.

8. ODNOWIENIE CERTYFIKACJI

Certyfikacja wyrobu w zakresie prewencji szkód majątkowych, ma ważność 2 lata. Odnowienie certyfikacji nastąpić może na wniosek Producenta, Integratora lub Dystrybutora, złożony przed terminem upływu ważności obowiązującej certyfikacji. Rekomendowany termin złożenia wniosku wynosi 3 miesiące przed upływem ważności certyfikacji. W trybie odnowienia certyfikacji, przeprowadzane zostają czynności analogiczne jak przy procesie **Certyfikacji**.

W przypadku odmowy odnowienia certyfikacji PZU LAB SA zawiadamia o tym klienta na piśmie lub za pomocą poczty elektronicznej wraz z podaniem uzasadnienia.

9. WARUNKI OTRZYMANIA ORAZ ODNOWIENIA CERTYFIKACJI

Warunkiem koniecznym do pozytywnego zakończenia postępowania certyfikacji w trybie **Certyfikacji** oraz trybie **Odnowienia Certyfikacji** jest łączne spełnienie poniższych warunków:

- brak wskazania w raporcie z audytu certyfikującego, działań korygujących o statusie krytyczne,
- wydanie pozytywnej decyzji **Komitetu Technicznego** PZU LAB SA,
- potwierdzeniu uiszczenia opłaty,
- podpisanie umowy o nadzór nad certyfikacją.

Wykaz wydanych, zawieszonych, wycofanych certyfikatów publikowany jest i aktualizowany nie rzadziej niż raz na 30 dni na stronie internetowej PZU LAB SA.

10. WARUNKI ZAWIESZENIA CERTYFIKACJI

Certyfikacja może zostać zawieszona na określony czas w przypadku gdy:

- PZU LAB SA, w procesie nadzoru nad certyfikacją stwierdzi, że wyrób utracił cechy określone w **Programie Certyfikacji**,
- klient korzysta w nieuprawniony sposób ze znaku certyfikacji,
- klient uniemożliwił przeprowadzenie działań wymaganych w procesie nadzoru na certyfikacją,
- klient wystąpił na piśmie z wnioskiem o zawieszenie certyfikacji,
- do PZU LAB SA wpłynęło zgłoszenie rażących uwag dotyczących certyfikowanego wyrobu przez organy uprawnione do kontroli, np. Nadzór Budowlany, Państwowa Straż Pożarna, Państwowa Inspekcja Pracy.

Decyzję o zawieszeniu certyfikacji podejmuje Zarząd PZU LAB SA. Okres zawieszenia nie jest dłuższy niż 6 miesięcy. W przypadku gdy przyczyna zawieszenia certyfikacji w tym okresie nie zostanie usunięta, certyfikacja zostaje cofnięta. W uzasadnionych przypadkach, na wniosek klienta, termin usunięcia przyczyny zawieszenia i czas zawieszenia certyfikacji, warunkowo może zostać wydłużony.

PZU LAB SA, zawiadamia Klienta o zawieszeniu certyfikacji wraz z podaniem uzasadnienia zawieszenia i warunkami jej przywrócenia. W tym czasie klient nie może korzystać z certyfikacji oraz znaku PZU LAB APPROVED.

11. PRZYWRÓCENIE ZAWIESZONEJ CERTYFIKACJI

Zawieszona certyfikacja zostaje przywrócona, gdy:

- klient zawiadomił PZU LAB SA o usunięciu przyczyn zawieszenia, przedstawiając dowody na przeprowadzone działania
oraz
- PZU LAB SA przekaza klientowi, decyzję Zarządu PZU LAB SA o przywróceniu ważności certyfikacji.

12. COFNIĘCIE CERTYFIKACJI

Certyfikacja może zostać cofnięta na wniosek klienta, a także w przypadku, gdy:

- klient nie spełnił w wyznaczonym okresie, warunków postawionych przez PZU LAB SA przy zawieszeniu certyfikacji,
- certyfikacja utraciła ważność wskazaną na dokumencie certyfikacji,
- klient posiadający certyfikację zaprzestał działalności.

W przypadku cofnięcia certyfikacji, PZU LAB SA powiadamia Klienta o powodach cofnięcia certyfikacji. Od dnia cofnięcia certyfikacji klient nie może się posługiwać certyfikacją ani znakiem PZU LAB APPROVED umieszczanym na wyrobie.

W przypadku ponownego ubiegania się o certyfikację PZU LAB SA przeprowadza proces certyfikacji od początku.

13. AUDYTY I INSPEKCJE

PZU LAB SA przeprowadza następujące rodzaje audytów oraz inspekcji:

- certyfikacyjne,
- w procesie nadzoru nad certyfikacją,
- specjalne.

Klient, który posiada certyfikację wyrobu zobowiązany jest powiadomić PZU LAB SA o następujących zmianach:

- a) dotyczących certyfikowanego wyrobu i procesu jego wytwarzania lub zmianie dostawcy surowców wykorzystywanych w procesie produkcji,
- b) w systemie zakładowej kontroli jakości, która może mieć wpływ na zgodność wyrobu z Programem Certyfikacji,
- c) nazwy lub adresu głównej siedziby,
- d) prawa własności lub stosunków własnościowych,
- e) statusu prawnego, handlowego lub organizacyjnego,
- f) miejsca produkcji wyrobu.

PZU LAB SA może podjąć decyzję o przeprowadzeniu audytu oraz inspekcji specjalnej i/lub wskazać dokumentację, która powinna zostać przekazana w następujących przypadkach:

- a) konieczności sprawdzenia wykonania działań korygujących zapisanych w audycie certyfikującym,

- b) wystąpieniu szkody majątkowej, przy udokumentowanym braku realizacji funkcji prewencji szkód majątkowych przez certyfikowany wyrób,
- c) otrzymania informacji handlowej i/lub od nabywców certyfikowanego wyrobu o niespełnieniu przez niego wymagań zapisanych w Programie Certyfikacji,
- d) naruszenia przez klienta, warunków Umowy Certyfikacji lub Umowy Nadzoru nad Certyfikacją zawartej z PZU LAB SA,
- e) sprawdzenia działań podjętych przez klienta po zawieszeniu certyfikacji.

W przypadku audytów oraz inspekcji specjalnych Audytor PZU LAB SA powiadamia Klienta o terminie przeprowadzenia audytu/inspekcji nie później niż 48 godzin przed jego przeprowadzeniem. Raport z audytu/inspekcji przeprowadzonej w trybie specjalnym przekazywany jest Klientowi w terminie do 14 dni od dnia zakończenia audytu / inspekcji.

14. PROGRAMY CERTYFIKACJI

Wyłączne prawo do certyfikacji opartej na programie certyfikacji PZU LAB, wyrobów w zakresie prewencji szkód majątkowych ma PZU LAB SA z siedzibą w Warszawie. Program Certyfikacji jest każdorazowo dostosowany do funkcji prewencji szkód majątkowych realizowanych przez wyrób lub grupę wyrobów.

Program Certyfikacji wyrobu w zakresie prewencji szkód majątkowych zawiera sekcje:

- a) definicje,
- b) podstawy wymagań,
- c) proces certyfikacji,
- d) wymagania dla wyrobu,
- e) wymagania dla łańcucha wartości,
- f) wymagania operacyjne.

15. OCENA WYKONANIA DZIAŁAŃ KORYGUJĄCYCH

W przypadku pojawienia się niezgodności z wymaganiami Programu Certyfikacji, klient zobowiązany jest do realizacji działań korygujących i powiadomienie PZU LAB SA o ich wykonaniu. PZU LAB SA ocenia skuteczność wykonanych działań korygujących w następujący sposób:

- a) w przypadku małej i średniej niezgodności – na podstawie analizy i oceny dokumentów i zapisów dostarczonych przez klienta do PZU LAB SA,
- b) w przypadku krytycznej niezgodności – na podstawie audytu / inspekcji specjalnej,
- c) w przypadku uwag stwierdzonych podczas audytu / inspekcji – podczas kolejnego planowanego audytu / inspekcji.

W przypadku niezadowalającej skuteczności podjętych działań korygujących, PZU LAB SA powtórnie poleca realizację działań korygujących lub wprowadza dodatkowe działania korygujące.

Czas oceny wykonania działań korygujących nie powinien przekroczyć 30 dni od dnia dostarczenia wymaganych dokumentów przez klienta lub zakończenia audytu / inspekcji.

16. ZMIANA WYMAGAŃ CERTYFIKACYJNYCH

W przypadku zmian w Programie Certyfikacji lub w wymogach, które wynikają z:

- a) aktualizacji Programu Certyfikacji,
- b) zmiany w dokumentach odniesienia, dotyczących certyfikowanego wyrobu,
- c) zmian w przepisach prawnych.

PZU LAB SA, każdorazowo informuje o nich klientów na piśmie lub w formie elektronicznej. Poza informacją, PZU LAB SA przesyła wykaz czynności, które są niezbędne do wykonania, w celu utrzymania certyfikacji. W przypadku zmian w dokumentach odniesienia, które dotyczą certyfikowanego wyrobu, PZU LAB SA zastrzega sobie możliwość przeprowadzenia dodatkowych badań i/lub przeprowadzania dodatkowego audytu/inspekcji specjalnej jeśli okres ważności certyfikatu przekracza 12 miesięcy.

Termin realizacji przesłanych czynności w celu utrzymania ważności certyfikacji, w tym przypadku wynosi 12 miesięcy od dnia otrzymania powiadomienia ze strony PZU LAB SA.

W przypadku nie podjęcia przez klienta odpowiednich działań lub przekroczenia terminu ich wdrożenia, PZU LAB SA zawiesza certyfikację.

17. ODWOŁANIA I SKARGI

Każdy z Wnioskodawców lub klientów posiada możliwość złożenia skargi lub odwołania dotyczącej certyfikacji do PZU LAB SA oraz decyzji wydanej przez Zarząd PZU LAB SA w terminie 14 dni. Odwołanie dotyczyć może również następujących przypadków:

- odmowy udzielenia certyfikacji,
- zawieszenia certyfikacji,
- cofnięcia certyfikacji.

Odwołania i skargi przyjmowane są wyłącznie w formie pisemnej lub elektronicznej pod adres wskazany w umowie certyfikacji lub umowie o nadzór nad certyfikacją. Czas rozpatrzenia powiadomienia nie przekroczy 30 dni. Po wplynięciu pisma do PZU LAB SA, strona składająca otrzymuje potwierdzenie otrzymania i rejestracji skargi lub odwołania. Podmiot wnoszący skargę lub odwołanie, powinien dostarczyć również ich uzasadnienie.

Wszelkie otrzymywane skargi i odwołania są rejestrowane i analizowane przez PZU LAB SA, a w ich następstwie podejmowane są odpowiednie działania o wyniku, których strona składająca zawiadomienie informowana będzie pisemnie lub elektronicznie.

Skargi dotyczące działalności klientów PZU LAB SA powinny być rozpatrzone w okresie do 3 miesięcy od daty ich otrzymania. Wydłużenie tego terminu dopuszcza się jedynie w wypadku, jeśli rozpatrzenie skargi wymaga dodatkowych działań

Składający skargę, zostaje poinformowany o zakończeniu rozpatrywania skargi i o rezultacie jej rozpatrzenia – z zachowaniem poufności.

W przypadku skarg i odwołań zgłaszanych przez strony trzecie, które są zaangażowane w proces certyfikacji lub nadzoru nad certyfikacją, wszelkie otrzymane informacje traktowane będą jako poufne.

18. OPŁATY ZA PRZEPROWADZENIE CERTYFIKACJI I NADZÓR

Całkowite koszty certyfikacji, zgodnie z Umową Certyfikacji oraz Umową o Nadzór nad certyfikacją, określone na podstawie tabeli opłat przedstawionej przez PZU LAB SA, pokrywa Wnioskodawca/Klient.

Tabela opłat określa szczegółowo koszty na każdym etapie procesu certyfikacji oraz procesu nadzoru nad certyfikacją. W cenie uwzględnione zostały już wszelkie koszty ponoszone przez PZU LAB SA w procesie certyfikacji, w tym:

- a) koszty delegacji audytorów PZU LAB SA,

- b) audyt w co najmniej 2 i nie więcej niż w 3 lokalizacjach (zakład produkcyjny i miejsce zrealizowanej inwestycji) Klienta¹.

W przypadku konieczności wykonania audytu / inspekcji poza granicami kraju cena za proces certyfikacji zostanie zwiększona o koszty delegacji Zespołu Audytowego.

19. REJESTR WYDANYCH CERTYFIKACJI

PZU LAB SA zapewnia utrzymywanie informacji o wydanych certyfikacjach, które zawierają co najmniej:

- podstawę wydania certyfikacji (Program Certyfikacji),
- identyfikację wyrobu, który uzyskał certyfikację,
- zakres certyfikacji,
- datę wydania i ważności certyfikacji.

Rejestr wszystkich certyfikacji, wydanych przez PZU LAB SA, dostępny jest na stronie internetowej PZU LAB SA.

Nie później niż w okresie 30 dni w wykazie certyfikacji, na stronie internetowej PZU LAB SA pojawią się informacje w zakresie:

- nowych certyfikacji,
- zawieszonych certyfikacji,
- cofniętych certyfikacji.

¹ W przypadku konieczności audytu w więcej niż 2 zakładach Klienta położonych w innych lokalizacjach koszt audytu dla każdej dodatkowej lokalizacji przedstawiony zostanie przed podjęciem współpracy.