



# **PRAVILA ZA CERTIFIKACIJU**

## 1. UVOD

Pravila daju opće obavijesti podnositeljima prijave za certifikaciju i nositeljima certifikata o certifikaciji građevnih proizvoda (proizvođačima građevnog proizvoda ili njegovim ovlaštenim zastupnicima) o postupku certifikacije, zahtjevima i kriterijima koji moraju biti zadovoljeni za dobivanje i održavanje certifikacije te o pravima i obvezama LTM Cert-a, podnositelja prijave i nositelja certifikata u postupku dobivanja i održavanja certifikacije.

## 2. NAZIVI I DEFINICIJE

<b>Certifikacija</b>	Potvrđivanje koje provodi treća strana, a odnosi se na proizvode.
<b>Certifikacijsko tijelo</b>	Tijelo za ocjenjivanje sukladnosti koje provodi certifikacijske sheme kao treća strana.
<b>Zapis</b>	Dokument koji navodi postignute rezultate ili daje dokaze o provedenim radnjama.
<b>Nesukladnost</b>	Neispunjavanje zahtjeva.
<b>Ispravak</b>	Radnja kojom se uklanja otkrivena nesukladnost.
<b>Popravna radnja</b>	Radnja kojom se uklanjaju uzroci utvrđene nesukladnosti ili druge otkrivene neželjene situacije.
<b>Preventivna radnja</b>	Radnja kojom se uklanjaju uzroci moguće nesukladnosti ili druge otkrivene neželjene situacije.
<b>Certifikacijska shema</b>	Sustav certifikacije koji se odnosi na određene proizvod, na koje se primjenjuju isti specificirani zahtjevi, posebna pravila i postupci.
<b>Područje certifikacije</b>	Identifikacija proizvoda za koje je certifikacija dodijeljena, primjenljive certifikacijske sheme te norma i drugih normativnih dokumenata, uključujući i njihov datum izdanja, prema kojima se prosuđuje sukladnost proizvoda.
<b>Vrednovanje</b>	Kombinacija funkcija aktivnosti ocjenjivanja sukladnosti koje se odnose na odabir i određivanje.
<b>Nepristranost</b>	Prisutnost objektivnosti, što podrazumijeva da ne postoje sukobi interesa ili su oni riješeni na takav način da ne utječu negativno na aktivnosti tijela.
<b>Pritužba (prigovor)</b>	Izraz nezadovoljstva, različit od priziva, koji osoba ili organizacija upućuje certifikacijskom tijelu koji se odnosi na aktivnosti tog tijela, pri čemu se očekuje odgovor
<b>Žalba (priziv)</b>	Zahtjev podnositelja predmeta certifikacije certifikacijskom tijelu da to tijelo ponovno razmotri odluku koju je donijelo o tome predmetu.
<b>Građevni proizvod</b>	Svaki proizvod ili sklop koji je proizveden i stavljen na tržište radi stalne ugradnje u građevinu ili njezine dijelove te čija svojstva imaju učinak na svojstva građevine s obzirom na temeljne zahtjeve za građevinu.
<b>Građevina</b>	Zgrada i inženjerska građevina.
<b>Svojstvo građevnog proizvoda</b>	Svojstvo koje se odnosi na odgovarajuće bitne značajke, iskazane razinom, razredom ili opisno.
<b>Bitne značajke građevnih proizvoda</b>	One značajke građevnog proizvoda koje se odnose na temeljne zahtjeve za građevinu.
<b>Razina</b>	Rezultat ocjenjivanja svojstava građevnog proizvoda koja se odnose na njegove bitne značajke iskazane brojčanom vrijednošću.
<b>Razred</b>	Raspon razina svojstava građevnog proizvoda, razgraničen minimalnom i maksimalnom vrijednošću.
<b>Usklađeno područje</b>	Područje u kojem se građevni proizvodi stavljaju na tržište ili stavljaju na raspolaganje na tržište u skladu s Uredbom (EU) br. 305/2011, odnosno ocjenjivanjem i provjerom stalnosti svojstava prema usklađenim tehničkim specifikacijama.

<b>Neusklađeno područje</b>	Područje u kojem se građevni proizvodi na koje se ne odnosi Uredba (EU) br. 305/2011 stavljaju na tržište ili stavljaju na raspolaganje na tržište u skladu sa Zakonom o građevnim proizvodima, odnosno ocjenjivanjem i provjerom stalnosti svojstava prema hrvatskim tehničkim specifikacijama.
<b>Namjeravana uporaba</b>	Namjeravana uporaba građevnog proizvoda, kako je određeno u primjenjivoj usklađenoj tehničkoj specifikaciji.
<b>Proizvođač</b>	Svaka fizička ili pravna osoba koja proizvodi građevni proizvod ili koja je takav proizvod osmislila ili proizvela i trguje tim proizvodom pod svojim imenom ili žigom.
<b>Ocjenjivanje i provjera stalnosti svojstava</b>	Radnje prema sustavima utvrđenim u prilogu V. Uredbe koje provode proizvođač i prijavljeno tijelo u vezi s bitnim značajkama građevnog proizvoda da bi se potvrdila sukladnost za zahtjevima.
<b>Sustav ocjenjivanja i provjere stalnosti svojstava</b>	Skup zadataka za proizvođača i prijavljeno tijelo čini sustav 1+, 1, 2+, 3 ili 4 u skladu s prilogom V. Uredbe.
<b>Usklađena tehnička specifikacija</b>	Usklađene norme i europski dokumenti za ocjenjivanje.
<b>Hrvatska tehnička specifikacija</b>	Tehnički propis, hrvatska norma na koju upućuje tehnički propis i hrvatski dokument za ocjenjivanje.
<b>Prijavljeno tijelo</b>	Tijelo za ocjenjivanje sukladnosti koje nacionalno tijelo za ovlaštavanje (MGIPU) prijavljuje Europskoj komisiji za provođenje postupaka ocjenjivanja i provjere stalnosti svojstava treće strane u usklađenom području građevnih proizvoda.
<b>Odobreno tijelo</b>	Tijelo za ocjenjivanje sukladnosti koje MGIPU ovlašćuje za provođenje postupaka ocjenjivanja i provjere stalnosti svojstava treće strane u neusklađenom području građevnih proizvoda.

### 3. OPĆE OBAVIJESTI

#### 3.1 LTM Cert

LTM Cert sastavni je dio društva LTM d.o.o. i kao certifikacijsko tijelo pruža usluge certificiranja građevnih proizvoda i certificiranja kontrole tvorničke proizvodnje građevnih proizvoda, odnosno ocjenjivanja i provjere stalnosti svojstava građevnih proizvoda prema sustavima 1.

Certificiranje građevnih proizvoda za **sustav 1** uključuje radnje određivanja vrste proizvoda na temelju ispitivanja tipa (uključujući uzorkovanje), proračuna tipa, tabličnih vrijednosti ili opisne dokumentacije proizvoda, radnje početnog pregleda proizvodnog pogona i kontrole tvorničke proizvodnje te radnje stalnog nadzora, ocjenjivanja i vrednovanja kontrole tvorničke proizvodnje, u skladu s normom HRN EN ISO/IEC 17065.

Aktivnosti LTM Cert-a razlikuju se od ostalih aktivnosti LTM-a i od njih su odijeljene organizacijskim ustrojem.

LTM Cert upravlja radnjama postupka certifikacije te ima potpuni nadzor i odgovornost u provedbi postupaka certifikacije i održavanja certifikata. LTM Cert provodi certifikaciju u skladu s unaprijed utvrđenim postupcima koji osiguravaju transparentnost i sljedivost zapisa.

### 3.2 Osoblje i kontakti

Osoblje LTM Cert-a čine Voditelj certifikacijskog tijela koji u procesu certifikacije preispituje postupak vrednovanja, donosi odluke o certifikaciji i potpisuje certifikat te ocjenitelji koji provode vrednovanje i nadzor kroz početni pregled proizvoda, proizvodnog pogona i kontrole tvorničke proizvodnje i stalni nadzor, ocjenjivanje i vrednovanje.

*Puni naziv:* LTM društvo s ograničenom odgovornošću, Laboratorij za toplinska mjerenja  
*Skraćeni naziv:* LTM d.o.o.  
*Pravni status:* društvo s ograničenom odgovornošću  
*Sjedište:* Oroslavje, Stubička Slatina 26  
*Matični broj subjekta (MBS):* 080278071  
*Matični broj (MB):* 3461777  
*Osobni identifikacijski broj (OIB):* 74035465510  
*Telefon:* +385 (0)49-274-021; +385 (0)49-274-035  
*Faks:* +385 (0)49-274-004  
*e-pošta:* [ltm@ltm.hr](mailto:ltm@ltm.hr)  
*Internet:* [www.ltm.hr](http://www.ltm.hr)

### 3.3 Prijava za certifikaciju

LTM Cert prihvaća prijavu za certifikaciju svakog podnositelja prijave, a za područja svoje djelatnosti. Prijava se podnosi za građevne proizvode ili grupe proizvoda za koje podnositelj prijave smatra da može dokazati sukladnost, a ispunjava se na određenom obrascu i ugovaranjem uređuje prije početka certifikacije. Područje i sadržaj prijave konačno se određuje tijekom uvodnog sastanka u postupku ocjenjivanja u proizvodnom pogonu.

Područje certifikacije određeno je tehničkim specifikacijama i proizvodom ili grupom proizvoda za određenu tehničku specifikaciju.

### 3.4 Lokacije ocjenjivanja

Pored ocjenjivanja na mjestu proizvodnje, ocjenjivanja se mogu provesti i na drugim lokacijama, ako su to mjesta važna za područje certifikacije (npr. lokacije podugovaratelja laboratorija čije usluge koristi proizvođač, lokacije ugradnje proizvoda i drugo).

### 3.5 Troškovi ocjenjivanja

Troškove certifikacije snosi podnositelj prijave. Troškovi su određeni cjenikom LTM Cert-a i definiraju se u ponudi, odnosno ugovoru s potencijalnim klijentom.

### 3.6 Nepristranost

LTM Cert osigurava svoju nepristranost u postupcima kroz politiku i postupke LTM Cert-a koji osiguravaju da se spriječe trgovački, financijski i drugi pritisci na osoblje LTM Cert-a. LTM Cert trajno identificira rizike za nepristranost koji mogu proizaći iz njegovih aktivnosti, njegovih odnosa ili odnosa osoblja.

Nepristranost se osigurava načinom ustrojstva, uključivanjem u svoje aktivnosti i nadzorom nad provedbom svojih aktivnosti predstavnika zainteresiranih strana zastupljenih u vanjskom tijelu za ravnotežu interesa.

U skladu s utvrđenom politikom LTM Cert provodi postupke certifikacije na nediskriminirajući i objektivan način temeljen na utvrđenim kriterijima.

Usluge LTM Cert-a dostupne su svim podnositeljima prijave, u području djelatnosti LTM Cert-a, koji zadovoljavaju uvjete propisane relevantnim normama i Pravilima za certifikaciju.

Usluge certifikacije LTM Cert-a dostupne su svim klijentima jednako, a pristup postupku certifikacije nije uvjetovan veličinom klijenta ili članstvom u bilo kojem udruženju ili grupi, niti je certifikacija uvjetovana brojem već izdanih certifikata. LTM Cert ne postavlja klijentima neopravdane financijske ili druge uvjete.

Postupke ocjenjivanja i vrednovanja provode nepristrani i neovisni ocjenitelji. Odluke o certifikaciji donosi Voditelj LTM Cert-a ili ovlaštena osoba koja ne sudjeluje u ocjenjivanju i vrednovanju.

### **3.7 Povjerljivost**

Osoblje LTM Cert-a koje je uključeno u certifikacijske aktivnosti ne smije učiniti dostupnim trećim osobama povjerljive informacije dobivene tijekom ocjenjivanja ili postupaka certifikacije, bez pisane suglasnosti podnositelja prijave ili nositelja certifikata. U slučaju kada postoji zakonska obveza objavljivanja takvih informacija zainteresirana strana bit će o tome obaviještena u pisanome obliku.

Sve informacije o podnositeljima prijave i nositeljima certifikata smatraju se povjerljivima, izuzev odluka o certifikaciji i općih informacija o nositelju certifikata, kao što su: naziv i adresa proizvođača ili ovlaštenog zastupnika, naziv i adresa proizvodnog pogona te područje certifikacije. Te se informacije objavljuju u registru certifikata na internetskoj stranici LTM Cert-a.

Stalni zaposlenici LTM-a obvezuju se na čuvanje povjerljivosti svih informacija s kojima dolaze u doticaj. Vanjski suradnici i članovi Vanjskog tijela za ravnotežu interesa, potpisuju izjave o čuvanju tajnosti povjerljivih informacija korisnika usluga LTM Cert-a do kojih dolaze tijekom provedbe navedenih ili certifikacijskih aktivnosti.

Pristup prostorijama LTM Cert-a je nadziran. Korisnicima usluga i posjetiteljima dopušten je boravak u prostorijama LTM Cert-a jedino uz pratnju stalnog zaposlenika.

## **4. PODRUČJE CERTIFIKACIJE**

### **4.1 Područje aktivnosti**

LTM Cert kao certifikacijsko tijelo je organizacijska jedinica LTM d.o.o. koja se bavi ocjenjivanjem i provjerom stalnosti svojstava građevnih proizvoda prema sustavu 1 sukladno Uredbi (EU) br. 305/2011.

Građevni proizvodi i grupe proizvoda koje su u području djelovanja LTM Cert-a navedene su u *Području certifikacije LTM Cert-a*.

Postupci ocjenjivanja i provjere stalnosti svojstava građevnih proizvoda provode se na temelju Uredbe (EU) br. 305/11 (u nastavku: Uredba) u usklađenom području građevnih proizvoda primjenom usklađenih tehničkih specifikacija te temeljem Zakona o građevnim proizvodima (u nastavku: Zakon) u neusklađenom području građevnih proizvoda primjenom Pravilnika o ocjenjivanju sukladnosti, ispravama o sukladnosti i označavanju građevnih proizvoda (u nastavku: Pravilnik) i hrvatskih tehničkih specifikacija.

LTM Cert temelji svoj rad na zahtjevima norme HRN EN ISO/IEC 17065, *Ocjenjivanje sukladnosti - Zahtjevi za tijela koja provode certifikaciju proizvoda, procesa i usluga* (u nastavku: Norma) s ciljem osiguranja i održavanja osposobljenosti, stručnosti, dosljednosti u radu, neovisnosti i nepristranosti LTM Cert-a.

### **4.2 Certifikacijske sheme**

LTM Cert postupke certifikacije i održavanja certificiranja provodi u skladu sa sustavom kvalitete uspostavljenom prema zahtjevima HRN EN ISO/IEC 17065, EA 2/17, Uredbe (EU) br. 305/11 i Zakona o građevnim proizvodima primjenjujući i relevantne odluke, pravilnike i tehničke propise.

Certificiranje, tj. ocjenjivanje i provjera stalnosti svojstava (skraćeno: OiPSS) građevnih proizvoda i kontrole tvorničke proizvodnje koje je u području aktivnosti LTM Cert-a provodi se prema zahtjevima odgovarajuće certifikacijske sheme.

Certifikacijsku shemu u usklađenom području na temelju Uredbe čine Odluka EU o postupcima potvrđivanja sukladnosti građevnih proizvoda i usklađena tehnička specifikacija, a u slučaju ocjenjivanja i provjere stalnosti svojstava to je usklađena norma.

Certifikacijsku shemu u neusklađenom području na temelju Zakon o građevnim proizvodima čine Odluka ministra o sustavima ocjenjivanja sukladnosti građevnih proizvoda i hrvatska tehnička specifikacija, a u slučaju ocjenjivanja i provjere stalnosti svojstava to je tehnički propis i/ili hrvatska norma na koju upućuje tehnički propis.

Zahtjevi za certifikaciju se prema podnositelju prijave određuju jasno i jednoznačno ugovorom kojeg su sastavni dio ova Pravila te odgovarajuće certifikacijske sheme koje LTM Cert izrađuje za pojedini proizvod ili grupu proizvoda.

Ako se za primjenu određene certifikacijske sheme zahtijevaju tumačenja, ta tumačenja daju vanjski odbori i tijela.

LTM Cert se pridržava obveze da pravodobno obavijestiti nositelje certifikata o izmjenama certifikacijskih zahtjeva u certifikacijskim shemama (npr. nove norme ili izmjene u normama) i odrediti rok u kojem izmjene trebaju biti primijenjene te nadzirati provedbu tih izmjena u sustavima upravljanja i postupcima nositelja certifikata. Ako se radi o promjenama u normama, ti se rokovi određuju na temelju perioda supostojanja usklađenih norma koji se objavljuje u NANDO bazi, odnosno na temelju roka obavezne primjene hrvatskih tehničkih specifikacija. Pritom se uzima u obzir stajalište zainteresirane strane.

Ako je potrebno, s obzirom na vrstu i veličinu promjena certifikacijskih zahtjeva, poduzimaju se radnje koje mogu uključiti vrednovanje, preispitivanje, odluku, izdavanje revidiranog ili novog certifikata s proširenjem ili suženjem područja certifikacije, provođenje izvanrednog nadzora. Ako neka od tih aktivnosti nije potrebna to se mora evidentirati i navesti razloge za isključenje pojedine radnje (npr. ako je u pitanju promjena koja nije promjena zahtjeva za proizvod, nije potrebno vrednovanje, preispitivanje i donošenje odluke).

LTM Cert uzima u obzir i druge promjene koje utječu na certifikaciju, uključujući i promjene koje pokreće klijent.

Ako do isteka roka nositelj certifikata ne provede i ne primijeni izmjene, valjanost certifikacije neće biti produljena. U takvim se slučajevima certifikacija privremeno suspendira ili povlači, što može zatražiti i nositelj certifikata.

#### **4.3 Certifikacija građevnih proizvoda prema sustavu 1**

U sustavu 1, LTM Cert izdaje **certifikat o stalnosti svojstava proizvoda** na temelju:

- a) određivanja vrste proizvoda temeljem ispitivanja tipa (uključujući uzorkovanje), proračuna tipa, tabličnih vrijednosti ili opisne dokumentacije proizvoda;
- b) početnog pregleda proizvodnog pogona i kontrole tvorničke proizvodnje;
- c) stalnog nadzora, ocjenjivanja i vrednovanja kontrole tvorničke proizvodnje.

Temeljem certifikata o stalnosti svojstava proizvoda, proizvođač *izdaje izjavu proizvođača o svojstvima bitnih značajka građevnog proizvoda*, a dužan je provoditi:

- a) kontrolu tvorničke proizvodnje;
- b) daljnja ispitivanja uzoraka uzetih u tvornici u skladu s propisanim planom ispitivanja.

## 5. POSTUPAK CERTIFIKACIJE

### 5.1 Predprijavne aktivnosti

Proizvođač ili njegov ovlašteni zastupnik može se obratiti upitom u LTM Cert, u pisanom obliku (pošta, faks, e-pošta), usmeno (telefon) ili posjetom.

Upit u pisanom obliku treba sadržavati najmanje:

- opće podatke o proizvođaču
- opće podatke o proizvodu i njegovoj namjeravanoj uporabi.

Temeljem dostavljenom upita, LTM Cert će zainteresiranom klijentu dostaviti potrebne obrasce za prijavu i informacije o načinu prijave za certifikaciju.

Osim upita, proizvođač ili njegov ovlašteni zastupnik može zatražiti informativni sastanak u vlastitim prostorijama ili u prostorijama LTM Cert-a, kako bi se razmijenile sve potrebne informacije oko mogućeg postupka certifikacije.

### 5.2 Prijava za certifikaciju

LTM Cert prihvaća prijavu za certifikaciju onda kad podnositelj prijave može pružiti dokaze da ima dokumentiran, primijenjen i održavan sustav upravljanja proizvodnjom, temeljen na relevantnoj normi i drugim dokumentima, što znači da je spreman za ocjenjivanje.

Prijava za certifikaciju obuhvaća opis sljedećih informacija:

- a) opće informacije
- b) područje certifikacije
- c) pregled tehničkih specifikacija koje se primjenjuju
- d) pregled podugovorenih usluga
- e) podaci o laboratoriju
- f) kontakt osobe i odgovorne osobe.

Podnositelj uz prijavu prilaže dokumentaciju sustava proizvođača sa svim informacijama o ljudskim i tehničkim resursima.

Prijavu za certifikaciju mora potpisati odgovorna osoba podnositelja prijave. Odgovorna osoba jamči istinitost iznesenih podataka u prijavi za certifikaciju i obavezuje se poštivati zahtjeve za certifikaciju i dostaviti sve potrebne obavijesti za provođenje postupka.

### 5.3 Preispitivanje prijave

Voditelj certifikacijskog tijela preispituje i ocjenjuje valjanost i potpunost prijave kako bi utvrdio da:

- a) su informacije o klijentu i proizvodu dovoljne za provođenje procesa certifikacije;
- b) su sve poznate razlike u razumijevanju zahtjeva između LTM Cert-a i klijenta riješene, uključujući i sporazum u vezi s normama ili drugim normativnim dokumentima;
- c) je definiran opseg tražene certifikacije;
- d) su dostupna sredstva za provođenje svih aktivnosti vrednovanja;
- e) je LTM Cert osposobljen i sposoban provesti certifikacijske aktivnosti.

Voditelj LTM Cert-a preispitivanjem dokumenata utvrđuje sukladnost sustava kvalitete proizvođača te ostalih dokumenata i zapisa sa zahtjevima tehničke specifikacije i certifikacijske sheme i odgovarajućim propisima.

Te informacije Voditelj LTM Cert-a bilježi na izvještaju o preispitivanju prijave. Na tom izvještaju mora se jasno razlučiti je li dokumentacija potpuna i je li sadržaj dokumentacije u skladu sa zahtjevima.

Na temelju ocjene dokumentacije može se predložiti prihvaćanje prijave (uz određene ispravke ili bez njih), predocjenjivanje ili odbacivanje prijave.

### *5.3.1 Odbacivanje prijave*

Kada se temeljem preispitivanja utvrdi nedostatnost dokumentacije i nesukladnosti u takvoj mjeri da se predloži odbacivanje prijave, LTM Cert obavještava podnositelja prijave da se ona odbacuje i vraća mu svu dostavljenu dokumentaciju.

Podnositelj prijave, kada bude spreman, može podnijeti novu prijavu za certifikaciju i predati novu dokumentaciju.

### *5.3.2 Predocjenjivanje*

Na temelju rezultata ocjene dokumentacije LTM Cert može zatražiti provedbu predocjenjivanja na trošak podnositelja prijave. Tijekom predocjenjivanja ocjenjuje se stvarna pripremljenost podnositelja prijave za postupak ocjenjivanja i provjere stalnosti svojstava.

Predocjenjivanje se provodi na isti način kao i ocjenjivanje na licu mjesta.

### *5.3.3 Prihvatanje prijave i pripreme za ocjenjivanje na licu mjesta*

U slučajevima kad Voditelj LTM Cert utvrdi da je dostavljena dokumentacija dostatna ili da ju eventualno treba doraditi određenim manjim ispravcima, započinje proces certifikacije.

Voditelj LTM Cert može utvrditi da je podnositelj prijave spreman za ocjenjivanje odmah ili da je potrebno provesti određene ispravke nesukladnosti koje utvrdi tijekom preispitivanja dokumentacije.

Ukoliko je podnositelj prijave odmah spreman za ocjenjivanje na licu mjesta, započinju pripreme za ocjenjivanje na licu mjesta.

Pripreme za ocjenjivanje na licu mjesta obuhvaćaju administrativne, organizacijske i stručne pripreme. Administrativne pripreme se odnose na bilo koji oblik financijskih potreba koje trebaju biti razriješene prije ocjenjivanja na licu mjesta.

Organizacijske pripreme odnose se na osiguranje prijevoza, smještaja i drugim resursa za nesmetano ocjenjivanje.

Stručne pripreme odnose se na izradu plana ocjenjivanja i dogovora s podnositeljem prijave o potrebnim detaljima ocjenjivanja (što obuhvaća i obavijest podnositelju prijave da pripremi svu potrebnu dokumentaciju i informacije o radu kako bi se sve aktivnosti ocjenjivanja mogle valjano provesti).

## **5.4 Vrednovanje u postupku certifikacije**

LTM Cert provodi vrednovanja prema unaprijed utvrđenom planu za aktivnosti vrednovanja.

Vrednovanje provodi imenovana osoba, a imenuje ju Uprava LTM Cert-a. Sve potrebne informacije i dokumentacija potrebni za vrednovanje prikupе se prije planiranja vrednovanja kako bi se mogle provesti sve potrebe aktivnosti.

### *5.4.1 Imenovanje ocjenitelja*

Voditelj certifikacijskog tijela predlaže ocjenitelja ili grupu ocjenitelja za provedbu ocjenjivanja i provjere stalnosti svojstava građevnih proizvoda prema prijavi za certifikaciju. Direktor LTM-a imenuje ocjenitelja ili grupu ocjenitelja na prijedlog voditelja certifikacijskog tijela.

Podnositelj prijave obavještava se o imenovanom ocjenitelju ili grupi ocjenitelja i može u roku od 15 dana podnijeti pisanu primjedbu na imenovanog ocjenitelja ili ocjenitelje ukoliko za to ima razloga, ili može odmah obavijestiti LTM Cert da nema primjedbe na imenovanog ocjenitelja ili ocjenitelje.

Ukoliko podnositelj prijave izloži primjedbu na imenovanog ocjenitelja ili ocjenitelje, LTM Cert ju razmatra i ako je ocjeni opravdanom, tad imenuje drugog ocjenitelja. Ako je ocjeni neopravdanom, a podnositelj i dalje ustraje na njoj, to se smatra prigovorom i pokreće se postupak u skladu s postupkom za rješavanje prigovora.



#### *5.4.1.1 Ocjenjivanje svojstava građevnog proizvoda odnosno početno ispitivanje tipa (u sustavu 1)*

Zahtjev u sustavu 1 je da izuzimanje reprezentativnog uzorka i početno ispitivanje tipa proizvoda izvrši treća strana (ovlašteno tijelo). Ocjenjivanje svojstava građevnog proizvoda se provodi na temelju ispitivanja, proračuna, tabličnih vrijednosti ili opisne dokumentacije proizvoda i sl.

Ovlaštena osoba LTM Cert-a izuzima slučajni uzorak koji predstavlja reprezentativni uzorak proizvoda koji se ocjenjuje. Ako certifikacijska shema ili stav skupine ovlaštenih tijela dozvoljava da naručitelj sam izuzme uzorak za ocjenjivanje svojstava građevnog proizvoda odnosno početno ispitivanje tipa proizvoda, tada ovlaštena osoba mora od naručitelja zahtijevati izjavu o identičnosti proizvoda. U tom slučaju ovlaštena osoba LTM Cert-a mora uzorak primiti, pregledati njegovo stanje i izraditi zapisnik o preuzimanju uzorka.

Nakon izuzimanja/preuzimanja uzorka isti se predaje u Laboratorij LTM-a na početno ispitivanje. Laboratorij LTM-a izdaje ispitni izvještaj o svakom izvršenom ispitivanju u skladu s postupkom propisanim u Laboratoriju.

Za potrebe ocjenjivanja u pogledu rezultata ispitivanja u sustavu 1, certifikacijsko tijelo može koristiti ispitne izvještaje za ispitivanja koja su provedena prije prijave za certifikaciju ukoliko su ispunjeni uvjeti navedeni u Postupku certifikacije LTM Cert-a. O mogućnosti korištenja takvih izvještaja certifikacijsko tijelo će obavijestiti proizvođača prije formiranja plana potrebnih dodatnih ispitivanja.

Ako su ovi uvjeti ispunjeni, certifikacijsko tijelo će prihvatiti rezultate prethodnih ispitivanja i na temelju njih provesti određivanje tipa.

U slučaju da takva ispitivanja nisu provedena, certifikacijsko tijelo provest će uzorkovanje proizvoda na lokaciji proizvođača i osigurati da dobije potrebne informacije ispitivanjem tog uzorka proizvoda.

U slučajevima kad proizvođač tek pokreće proizvodnju određenog tipa proizvoda, certifikacijsko tijelo će zatražiti probni uzorak proizvoda na ispitivanje i temeljem toga zaključiti o tipu proizvoda.

Prilikom redovnih nadzora, certifikacijsko tijelo ne izuzima uzorke iz proizvodnje, nego provodi uzorkovanje proizvoda na način da odabere slučajan uzorak i ispita je li on napravljen u skladu s određenim tipom proizvoda (provjera dimenzije, ugrađenih materijala i druge bitne značajke koje određuju tip proizvoda). Odstupanje od certificiranog proizvoda dopušteno je samo u okvirima koje dopušta norma za proizvod.

#### *5.4.2 Ocjenjivanje na licu mjesta*

Program ocjenjivanja predložen je certifikacijskom shemom. Za pojedine aktivnosti ocjenjivanja i provjere stalnosti svojstava izrađuje se plan ocjenjivanja. Plan ocjenjivanja dostavlja se podnositelju prijave najkasnije 4 dana prije ocjenjivanja. Dogovori o ocjenjivanju mogu se provesti i ranije usmenim putem o čemu se ne moraju voditi posebni zapisi.

Ocjenjivanje na licu mjesta provodi se u skladu s normom HRN EN ISO/IEC 17065 i odgovarajućom tehničkom specifikacijom, primjenjujući zahtjeve norme HRN EN ISO 19011 za provedbu ocjenjivanja. Ocjenjivanje na licu mjesta provodi se u tri faze:

##### *1) Uvodni sastanak*

Ocjenitelj(i) i predstavnici podnositelja prijave potvrđuju plan ocjenjivanja i konačno područje certifikacije. Svi zahtjevi, ocjene i odluke ocjenitelja i LTM Cert-a odnose se na konačno područje ocjenjivanja.

Ocjenitelj u kratkim crtama da obavijesti o tijeku ocjenjivanja i o certifikacijskom postupku.

### 2) Pregled i ocjenjivanje

Podnositelj prijave (proizvođač) mora omogućiti ocjenitelju uvid u sve bitne dokumente, pristup u sve prostorije u vezi sa zatraženim područjem certifikacije te kontakte s osobljem uključenim u postupke obuhvaćene ocjenjivanjem.

Ocjenitelj mora skupiti dovoljno informacija temeljem kojih donosi odgovarajuću preporuku o certifikaciji. Tijekom pregleda i ocjenjivanja ocjenitelj pregledava dokumente i zapise, primjenu propisane dokumentacije, provedbu postupaka, tijek proizvodnje, provodi intervjue s ključnim osobljem i po potrebi s drugim osobljem podnositelja prijave kako bi mogao doći do svih bitnih informacija kako bi utvrdio sukladnost rada s relevantnim tehničkim specifikacijama i propisima.

Ako se utvrdi da je pripremljenost nedovoljna, odlukom ocjenitelja ocjenjivanje se može proglašiti predocjenjivanjem.

Ako se utvrdi da je proizvođač spreman za certifikaciju, onda ta odluka može biti uvjetovana otklanjanjem utvrđenih manjkavosti i nesukladnosti.

### 3) Završni sastanak

Ocjenitelj obavještava predstavnike podnositelja prijave o rezultatima provedenog ocjenjivanja, što uključuje utvrđene nesukladnosti i preporuke (ukoliko ih ima).

Predstavnici podnositelja prijave očituju se o rezultatima ocjenjivanja.

U slučaju da su tijekom ocjenjivanja utvrđene nesukladnosti, rok za njihovo otklanjanje se dogovara, a najviše može biti do 3 mjeseca. Ocjenjivanje se zaključuje uručivanjem izvještaja o nesukladnosti podnositelju prijave, čiji ga predstavnik, u znak prihvatanja, potvrđuje svojim potpisom.

Izvještaj o početnom pregledu proizvodnog pogona i kontrole tvorničke proizvodnje dostavlja se podnositelju prijave najkasnije u roku od 14 dana nakon završenog početnog pregleda.

## 5.5 Preispitivanje vrednovanja

U dogovorenom roku podnositelj prijave obavezan je obavijestiti LTM Cert o otklonjenim nesukladnostima i dostaviti dokaze da su provedeni ispravci i popravne radnje. Temeljem dostavljenih dokaza ocjenitelj utvrđuje jesu li nesukladnosti otklonjene. Utvrđivanje učinkovitosti popravnih radnji može uključiti i dodatni posjet podnositelju prijave, čije troškove mora nadoknaditi.

Ukoliko se nesukladnost ne otkloni u roku, postupak se prekida i može se ponovo pokrenuti jedino podnošenjem nove prijave. Nova prijava može se podnijeti nakon 3 mjeseca od dana prekida postupka. Ukoliko ocjenitelj potvrdi da je nesukladnost otklonjena, ocjenitelj sastavlja izvještaj o vrednovanju stalnosti svojstava koji sadrži prijedlog osobi ovlaštenoj za preispitivanje o dodjeljivanju certifikata. Ocjenitelj preporučuje:

- certifikaciju u prijavljenom području,
- certifikaciju u suženom području,
- ne preporučuje certifikaciju.

Preispitivanje svih informacija i rezultata vrednovanja provodi Voditelj certifikacijskog tijela. Ukoliko je Voditelj certifikacijskog tijela u tom postupku i ocjenitelj, preispitivanje provodi zamjenik Voditelja certifikacijskog tijela čime se osigurava da preispitivanje provodi osoba koja nije bila uključena u proces vrednovanja. Voditelj certifikacijskog tijela mora imati pristup cijeloj dokumentaciji predmetnog postupka.

## 5.6 Donošenje odluke o certifikaciji

LTM Cert imenuje osobu za donošenje odluke o certifikaciji na temelju svih informacija u vezi s vrednovanjem, preispitivanjem, i svih drugih relevantnih informacija.

Odluka o dodjeli certifikata donosi se na temelju pozitivnog izvještaja o vrednovanju stalnosti svojstava (prijedloga ocjenitelja) te na temelju preporuke za certifikaciju. Ukoliko je osoba koja donosi odluku o certifikaciji Voditelj certifikacijskog tijela, tad on ne mora dokumentirati preporuku za certifikaciju.

O odluci o certifikaciji, bezobzira je li ona pozitivna, negativna ili pozitivna samo za određene, a ne sve proizvode, LTM Cert obavještava podnositelja prijave i resorno Ministarstvo.

## 5.7 Dokumenti u certifikaciji

Za pozitivne odluke o certifikaciji, LTM Cert proizvođaču izdaje odgovarajući certifikat s prilogom certifikatu u kojem se detaljno opisuje područje certifikacije.

Uvjeti za izdavanje tog certifikata su sljedeći:

- a) donošena odluka o dodjeli ili proširenju opsega certifikacije;
- b) ispunjavanje certifikacijskih zahtjeva;
- c) potpisivanje sporazuma o certifikaciji.

Prilog certifikatu koji navodi nazive, oznake, razine i razrede svojstava i namjeravane uporabe proizvoda.

Sadržaj i oblik certifikata za proizvode iz usklađenog područja u skladu je s Uredbom (EU) 305/2011, a u neusklađenom području sadržaj i oblik propisan je Zakonom o građevnim proizvodima i Pravilnikom koji proizlazi iz tog Zakona.

Certifikat i prilog certifikatu potpisuje osoba koja je donijela odluku o certifikaciji.

Certifikat ima neograničenu valjanost, a u skladu s odgovarajućom tehničkom specifikacijom za proizvod provode se daljnje radnje na temelju kojih se u pravilu jednom ili više puta godišnje, u skladu sa certifikacijskom shemom, ocjenjuje njegova valjanost.

Podnositelj prijave na temelju dobivenog certifikata sastavlja *izjavu o svojstvima* koja se ne povlači dok je certifikat valjan. Izjava o svojstvima sastavlja se u skladu s prilogom III. Uredbe (EU) br. 305/11 za usklađeno područje, odnosno u skladu s Pravilnikom proizašlim iz Zakona o građevnim proizvodima za neusklađeno područje.

Na sve građevne proizvode za koje je proizvođač sastavio izjavu o svojstvima treba postaviti oznaku CE (u usklađenom području), odnosno C' (u neusklađenom području).

Oznaku CE, odnosno C,' potrebno je postaviti na vidljiv, čitljiv i neizbrisiv način na građevni proizvod ili etiketu pričvršćenu na njega ili se oznaka postavlja na ambalažu ili na popratne dokumente.

Oznaka CE, odnosno C,' postavlja se prije nego što je građevni proizvod stavljen na tržište. Uz postavljanje oznake CE, odnosno C,' na građevni proizvod, proizvođač mora naznačiti da preuzima odgovornost za sukladnost tog proizvoda s njegovim navedenim svojstvom ili svojstvima.

## 5.8 Registar certificiranih proizvoda

LTM Cert vodi registar certificiranih proizvoda, a koji, između ostalog, sadrži:

- a) identifikaciju građevnog proizvoda;
- b) normu i druge normativne dokumente prema kojima je sukladnost certificirana;
- c) identifikaciju klijenta.

LTM Cert na zahtjev osigurava najmanje informacije o valjanosti dodijeljene certifikacije.

Sadržaj registra certificiranih proizvoda je javno dostupan na internetskim stranicama LTM d.o.o., sa čime je upoznat klijent.

Tijekom valjanosti certifikata u LTM Cert-u su pohranjeni svi dokumenti koji pripadaju certifikaciji.

Podnositelj prijave obavezan je dostavljati sve podatke o promjenama te moguće prigovore i prizive kupaca, nalaze inspekcije i druge podatke važne za certifikaciju.

## 5.9 Nadzorni pregledi

U skladu sa certifikacijskim shemama LTM Cert provodi stalni nadzor, ocjenjivanje i vrednovanje radi provjere stalnog zadovoljenja objavljenih svojstava certificiranog proizvoda, odnosno sukladnosti kontrole tvorničke proizvodnje odgovarajućim zahtjevima. Uvjet za održavanje certifikata je trajno i potpuno zadovoljavanje certifikacijskih zahtjeva. Nadzor se provodi u razdoblju od dana izdavanja certifikata do dana isteka valjanosti.

LTM Cert provodi redovne i izvanredne nadzorne preglede.

### 5.9.1 Redovni nadzorni pregledi

Redovni nadzorni pregledi provode se u skladu sa certifikacijskim shemama u kojima je opisana učestalost nadzora.

Nadzor se provodi na isti način kao i početni pregled i provodi ga imenovani ocjenitelj. O redovnom nadzornom pregledu LTM Cert obavještava nositelja certifikata najkasnije 2 tjedna prije planiranoga roka.

LTM Cert može zahtijevati dostavu odgovarajućih dokumenata i zapisa, koje će ocjenitelj koristiti u okviru pripreme za ocjenu kod proizvođača, ako to ocijeni potrebnim.

Nadzornim pregledom kod proizvođača, osim zahtjeva norme, mora se svaki put:

- ocijeniti djelotvornost provedbe popravnih radnji i/ili drugih radnji za otklanjanje nesukladnosti ustanovljenih tijekom prijašnjih ocjenjivanja i/ili nadzornih pregleda;
- provjeriti pravni status i vlasničke odnose;
- ocijeniti provedbu unutrašnjih audita i preispitivanja upravljanja;
- provjeriti sastav i status osoba uključenih u provedbu certifikacije;
- prema utvrđenom planu, ocijeniti provedbu postupaka za koje je certifikacija dodijeljena;
- vertikalnim ocjenjivanjem provesti ocjenu svih aktivnosti kontrole tvorničke proizvodnje;
- postupcima horizontalnog ocjenjivanja provesti sveobuhvatnu ocjenu kontrole tvorničke proizvodnje (npr. upravljanje dokumentima, program izobrazbe osoblja i sl.);
- ocijeniti stanje proizvodne, ispitne i/ili mjerne opreme u odnosu na umjerenost, kada je primjenjivo, sljedivost do nacionalnih ili međunarodnih etalona te sudjelovanje u programima međulaboratorijskih usporedbi i ispitivanja sposobnosti;
- pregledati dokumente koji su izdani u svrhu stavljanja proizvoda na tržište (izjava o svojstvima, oznaka sukladnosti).

Izvještaj o redovnom nadzornom pregledu može sadržavati i preporuke o daljnjim aktivnostima (npr. rokovi za sljedeće nadzorne preglede, promjena područja, suspenzija, povlačenje). U slučaju da su tijekom nadzornog pregleda utvrđene nesukladnosti, rok za njihovo otklanjanje je najviše 3 mjeseca. Izvještaj se dostavlja podnositelju prijave najkasnije u roku od 14 dana nakon završenog nadzornog pregleda (završetak nadzornog pregleda obuhvaća završetak svih aktivnosti potrebnih ispitivanja u nadležnosti LTM Cert-a, otklanjanje svih nesukladnosti, itd).

Voditelj certifikacijskog tijela preispituje dokumente nadzora, te svojim potpisom na izvještaj o redovnom nadzornom pregledu potvrđuje nastavak valjanosti certifikata i pisanim putem o tome obavještava nositelja certifikata.

### 5.9.2 Izvanredni nadzorni pregledi

Izvanredni nadzorni pregled može se provesti se na temelju:

- priziva u pisanom obliku,
- promjena koje mogu utjecati na zadovoljenje certifikacijskih zahtjeva (npr. promjene pravnoga statusa, upravljanja, promjene osoblja, promjena postupaka itd.),
- prijave za obnovu valjanosti certifikata s privremenim prekidom (suspenzijom),
- prijave za proširenje područja certifikacije.

Odluku o provedbi izvanrednog nadzora donosi Voditelj certifikacijskog tijela. Ukoliko se utvrdi utemeljenost priziva trošak nadzora snosit će nositelj certifikata, u protivnome onaj koji je dao priziv. U svim ostalim slučajevima trošak snosi nositelj.

### **5.10 Proširenja područja certifikacije**

Proširenje područja certifikacije provodi se na isti način kao i postupak početne certifikacije. Prijavu za proširenje proizvođač može predati LTM Cert-u bilo kada, ali preporučuje se da se provede u okviru redovnog nadzornog pregleda.

Ako se radi o proširenju certifikata za dodatni proizvod prema istoj normi, ocjenitelj donosi odluku o potrebi provođenja nadzora ili o proširenju samo na temelju vrednovanja dostavljenih izvještaja o određivanju tipa proizvoda. Ako se radi o proizvodu prema drugoj normi, moraju se provesti svi dijelovi postupka koji nisu pokriveni ranijom certifikacijom.

Proširenje područja certifikacije ne utječe na rok valjanosti certifikata.

### **5.11 Suženja područja certifikacije**

Suženje certifikacije odnosi se na smanjenje opsega certifikacije koje može zatražiti proizvođač, jer više nije u stanju zadovoljavati certifikacijske zahtjeve, ili na preporuku osobe koja provodi vrednovanje na temelju rezultata vrednovanja u onom dijelu područja certifikacije koji više ne zadovoljava kriterije na temelju kojih je dodijeljena certifikacija.

### **5.12 Suspenzija certifikacije**

Suspenzija certifikacije može biti u dijelu opsega certifikacije ili u cijelosti, dragovoljno ili prisilno. Dragovoljna suspenzija pokreće se na zahtjev klijenta koji privremeno obustavlja valjanost certifikacije (u dijelu ili u cijelosti), a prisilna kad se tijekom nadzornog pregleda ili drugih aktivnosti utvrde kritične nesukladnosti. Suspenzija može trajati najviše 6 mjeseci, nakon čega LTM Cert donosi odluku o daljnjoj certifikaciji. Ako se tijekom tih 6 mjeseci ne otklone uzroci koji su doveli do suspenzije, onda se certifikacija povlači.

### **5.13 Prestanak certifikacije**

Prestanak certifikacije pokreće se na zahtjev klijenta, u trenutku kad iz nekih razloga klijent nije više u mogućnosti održavati certifikat za svoj proizvod. Prestanak certifikacije odobrava osoba koja donosi odluke o certifikaciji.

### **5.14 Povlačenje certifikacije**

Povlačenje certifikacije može se dogoditi nakon isteka razdoblja suspenzije certifikacije ili kad se uslijed nadzora ili sličnog postupka utvrde kritične nesukladnosti koje dovode u pitanje održavanje kriterija na temelju kojih je dodijeljena certifikacija. Pri povlačenju certifikata, klijent je obavezan vratiti dobivene certifikate s priložima certifikatima. Klijent može ponovno steći status certifikacije podnošenjem nove prijave i provedbom novog postupka certifikacije najranije nakon 6 mjeseci od dana povlačenja certifikacije.

### **5.15 Ponovno certificiranje**

Ponovno certificiranje provodi se kao što se provodi prva certifikacija. Ponovna certifikacija može biti nakon trajnog ukidanja certifikata ili velikog proširenja opsega ocjenjivanja i provjere stalnosti svojstva. Odluka o ponovnoj certifikaciji donosi se na isti način kao kod donošenja prve odluke o certifikaciji.

## 6. OBVEZE

### 6.1 Obveze LTM Cert-a

LTM Cert se obvezuje da će u provedbi certifikacije i njenog održavanja osigurati:

- provedbu svih postupaka u skladu s utvrđenim pravilima,
- ograničenje aktivnosti ocjenitelja na ocjenu razine sukladnosti sa certifikacijskim zahtjevima;
- nepristranost osoba koje sudjeluju u certifikaciji;
- povjerljivost dokumenata i informacija, prikupljenih tijekom certifikacije;
- javno dostupne informacije o statusu certifikata i njihovo redovno osuvremenjivanje;
- informacije o sljedivosti rezultata u odnosu na područje certifikacije;
- pravodobne obavijesti o svim izmjenama certifikacijskih zahtjeva.

### 6.2 Obveze nositelja certifikata

Nositelj certifikata mora stalno i trajno zadovoljavati certifikacijske zahtjeve i u svemu postupati u skladu s ugovorenim odredbama kojima se zahtjeva:

- neprekidno ispunjavanje certifikacijskih zahtjeva za područje (proizvode) za koje je certifikat izdan što uključuje i prilagodbu izmjenama certifikacijskih zahtjeva o kojima ga izvijesti LTM Cert;
- stalno i trajno poštivanje zahtjeva u odnosu na odredbe Uredbe (EU) br. 305/11, zakonske odredbe i obveze koje proizlaze iz ugovora te poduzimanje potrebnih radnji ovisno o utvrđenim nesukladnostima, zapažanjima ili prilikama za poboljšanjem;
- poduzimanje svih potrebnih mjera kako bi se omogućilo:
  - provođenje vrednovanja i nadzora, pregled dokumentacije i zapisa, pristup proizvodnom pogonu, opremi i osoblju i pristup podugovarateljima proizvođača;
  - istraživanje prigovora;
  - sudjelovanje promatrača (npr. witness audit);
- davanje izjava u vezi sa certifikacijom koje su u skladu s područjem certifikacije;
- da se certifikacija ne koristi na takav način koji bi izazvao nepovjerenje prema LTM Cert-u i da nositelj certifikata ne daje nikakve izjave u vezi sa certifikacijom za koje bi LTM Cert mogao smatrati da dovode do zablude ili ako za takve izjave nositelj certifikata nema ovlaštenje;
- prestanak korištenja sveg reklamnog materijala koji se poziva na certifikaciju nakon suspenzije, povlačenja ili prestanka certifikacije;
- da kopije certifikata koje nositelj certifikata daje drugima budu kopirane u cijelosti;
- da se nositelj certifikata pri pozivanju na certifikaciju, npr. u dokumentima, brošurama i reklamama, pridržava zahtjeva LTM Cert-a i certifikacijske sheme;
- uporaba oznake CE, odnosno C', na način propisan certifikacijskom shemom;
- čuvanje zapisa o svim prigovorima koji mu budu poznati, a koji se odnose na sukladnost sa certifikacijskim zahtjevima, i da ih na zahtjev LTM Cert-a učini dostupnima;
- poduzimanje odgovarajućih radnji u vezi s prigovorima i drugim nedostacima koji utječu na sukladnost sa certifikacijskim zahtjevima;
- da se poduzete radnje dokumentiraju;
- da bez odgode obavijesti LTM Cert o bitnim promjenama u vezi sa certifikacijom u odnosu na pravni, komercijalni, vlasnički ili organizacijski status, organizaciju, sustav upravljanja kvalitetom, upravu i ključno osoblje, dobavljače i sirovine, izmjene na proizvodu ili u načinu proizvodnje, adresu i mjesto proizvodnje i druga pitanja koja mogu utjecati na sposobnost ispunjavanja certifikacijskih zahtjeva;
- plaćanje provedbe certifikacije u skladu s cjenikom LTM Cert-a.

LTM Cert-a će poduzimati radnje u cilju osiguranja da nositelj certifikata:

- u potpunosti udovoljava zahtjevima za traženi certifikacijski status, kada se poziva na certifikaciju putem interneta, dokumenata, komercijalnih materijala;

- ne daje izjave u svezi certifikacije, koje bi se mogle shvatiti pogrešno, ili kao neosnovane;
- upotrebljava broj prijavljenog, odnosno odobrenog tijela samo uz izjavu o svojstvima i oznaku CE ili oznaku C';
- vodi brigu da izjava o svojstvima niti drugi dokumenti ne budu izdani tako da navode na pogrešno tumačenje.

Ako dođe do nekorektnog pozivanja na status, LTM Cert će poduzeti prikladne radnje: zahtjev za popravnim radnjama, suspenziju ili povlačenje certifikacije, ili druge postupke.

## 7. PRITUŽBE I ŽALBE

### 7.1 Pritužbe

Podnositelj prijave/nositelj certifikata ima pravo pritužbe. Pritužba je izraz nezadovoljstva pravne osobe ili osoba, u svezi s aktivnostima i postupcima LTM Cert-a i nositelja potvrde.

LTM Cert ocjenjuje važnost pritužbe, a u slučaju opravdanosti poduzima odgovarajuće radnje u skladu s propisanim postupkom. Postupak za pritužbe dostupan je podnositelju pritužbe na njegov zahtjev.

O rezultatima rješenja pritužbi obavještava podnositelja u pisanome obliku. O svim pritužbama i poduzetim mjerama vode se zapisi. Za pritužbu koja nije u pisanom obliku ili iz neidentificiranog izvora LTM Cert postupa kako procjeni prikladnim.

### 7.2 Žalbe

Podnositelj prijave/nositelj certifikata ima pravo žalbe. Žalba je zahtjev nositelja certifikata za preispitivanje nepovoljne odluke LTM Cert-a, a odnosi se na njegov željeni certifikacijski status.

Nepovoljne odluke mogu biti:

- odbijanje prihvaćanja prijave;
- odbijanje nastavka ocjenjivanja;
- zahtjevi za popravnim radnjama;
- izmjene u području ocjenjivanja i provjere stalnosti svojstava;
- odluke o odbijanju, suspenziji ili povlačenju certifikata;
- druge aktivnosti koje sprječavaju dobivanje i/ili održavanje certifikata.

Politika LTM Cert-a je da se tijekom certificiranja ne steknu uvjeti za podnošenje žalbe. Međutim, ukoliko do žalbe ipak dođe ona se bez odugovlačenja rješava. O rezultatima postupka rješavanja žalbe LTM Cert podnositelja žalbe obavještava u pisanom obliku.

Postupak za žalbe dostupan je podnositelju žalbe na njegov zahtjev.

## **8. SUSPENZIJA, POVLAČENJE ILI SUŽENJE AKREDITACIJE CERTIFIKACIJSKOG TIJELA**

LTM Cert u slučaju suspenzije akreditacije u dijelu ili cijelosti ili povlačenja akreditacije odmah prestaje koristiti akreditacijski simbol i tekstualno se pozivati na akreditaciju. To uključuje sve dokumente koje certifikacijsko tijelo izdaje te web stranicu, u dijelu aktivnosti za koje je akreditacija suspendirana ili povučena.

LTM Cert, u slučaju da mu je akreditacija suspendirana ili povučena, o tome odmah obavještava svoje klijente kojima je izdan certifikat kao i klijente s kojima je započet postupak certifikacije. Obavijest sadržava informacije o suspenziji akreditacije i statusu dokumenata koji su izdani prije suspenzije i povlačenja akreditacije te da dokumenti i rezultati izdani pod suspenzijom ili nakon povlačenja akreditacije nisu pod akreditacijom.

Svi dokumenti izdani od strane LTM Cert-a za vrijeme važenja potvrde o akreditaciji jasno su označeni akreditacijskim simbolom i brojem prijavljenog / odobrenog tijela te tekstom kojim se poziva na akreditaciju. U slučaju suspenzije ili povlačenja akreditacije, od tog trenutka na dalje se izdaju dokumenti bez akreditacijskog simbola i navedenog teksta.

Izdani certifikati nemaju određeni rok važenja, ali su obavezne periodične provjere, tj. godišnji redovni pregledi. U slučaju suspenzije ili povlačenja akreditacije takvi certifikati su važeći do prvog redovnog pregleda koji je predviđen od strane LTM Cert-a. U tom slučaju tada certifikate preuzima drugo akreditirano certifikacijsko tijelo te su i dalje važeći prema uvjetima pod kojima posluje akreditirano tijelo koje ih je preuzelo.



## PRILOG 1: Dijagram tijeka certifikacijskog procesa

