

# Příručka pro klienty COP

Státní veterinární ústav Olomouc  
Certifikační orgán pro produkty  
Jakoubka za Stříbra1, 77900, Olomouc  
[www.svuolomouc.cz](http://www.svuolomouc.cz)

verze 2, vydáno 28.4.2016

## 1. Úvod

COP je nezávislý certifikační orgán pro výrobky akreditovaný Českým úřadem pro akreditaci působící v oblasti hodnocení kvality potravin.

Cílem příručky je snadnější orientace žadatelů a klientů při objednávání a využívání služeb COP.

## 2. Definice

### *Pojmy, zkratky*

*COP* certifikační orgán pro produkty, provádí posuzování shody pro produkty v oblastech, pro které je COP akreditován ČIA pod číslem 3235. Rozsah akreditace je k dispozici na internetových stránkách ČIA.

*ČIA* Český institut pro akreditaci, o.p.s.

## 3. Rozsah služby

Certifikace produktů v rozsahu platného akreditačního osvědčení.

### 3.1 Nediskriminační podmínky

COP umožňuje stejný přístup ke svým službám všem žadatelům (následným klientům), jejichž požadavky spadají do rozsahu působnosti COP. Na přístup, rychlost, výsledek nemá vliv velikost zakázky, velikost klienta, členství v nějaké skupině, případně jiné finanční podmínky. Produkty se hodnotí podle kritérií uvedených ve specifikovaných normách, normativních dokumentech. Tyto dokumenty mohou zahrnovat národní, mezinárodní normy, vysvětlovat realizaci požadavků na produkty apod.

### 3.2 Cena služeb COP

Ceny za služby jsou smluvní a jsou součástí Smlouvy o provedení certifikace.

### 3.3 Postup

1. Žádost o certifikaci podává žadatel. Před podáním žádosti může žadatel oslovit pracovníky COP (telefonicky, e-mailem, poštou) a získat podrobnější informace o certifikaci a odpovědi na své dotazy.  
Informace o certifikaci, kontaktní informace jsou na internetu na [www.svuolomouc.cz/COP](http://www.svuolomouc.cz/COP), včetně formuláře Žádosti o certifikaci, Příručky pro klienty COP, které si žadatel může stáhnout, případně mu mohou být zaslány poštou.  
Vyplněná Žádost o certifikaci musí obsahovat základní identifikační údaje o žadateli, produktu, normativní dokumentaci a další podrobnější údaje a požadavky včetně podpisu oprávněné osoby žadatele, popř. razítka.  
Žadatel musí vyplněnou Žádost o certifikaci dodat poštou, případně osobně v papírové podobě na kontaktní adresu COP.
2. Žádost je zaregistrována a přezkoumána z hlediska správnosti a komplexnosti údajů. Je-li žádost neúplná, COP specifikuje chybějící položky a vyžádá si jejich doplnění.

Pokud chybějící informace není žadatel schopen doplnit, případně COP shledá, že není způsobilý provádět certifikaci vzhledem k specifickým požadavkům žadatele, je proces ukončen. Žadateli je tato skutečnost sdělena písemně e-mailem nebo poštou.

3. Pracovník COP připraví návrh Smlouvy o provedení certifikace, která je podepsána oběma smluvními stranami.  
Smlouva o provedení certifikace stanoví certifikační požadavky, včetně platebních podmínek.  
Žadatel je oprávněn od ní odstoupit, pokud nemá zájem na pokračování certifikace. V takovém případě je COP oprávněn fakturovat žadateli případně již provedené plnění.
4. Po podepsání Smlouvy o provedení certifikace je vydáno žadateli s požadavkem certifikovat produkt v režimu jakosti Q CZ Potvrzení o vstupu do režimu jakosti Q CZ s platností na 15 měsíců doporučenou poštou.
5. COP provádí na základě dodaných podkladů, případně zkoušek (specifikováno ve smlouvě) posuzování shody sledovaných parametrů s parametry požadovanými v normativních dokumentech pro daný produkt.
6. COP zasílá žadateli Zprávu o hodnocení, v případě kladného hodnocení vydaný certifikát doporučenou poštou.
7. COP vykonává dále dozor nad certifikovaným produktem. Dozor je zaměřen na posouzení, zda produkt trvale splňuje požadavky normativních dokumentů, se kterými byla v Certifikátu shoda prokázána. Výsledky dozoru jsou uvedeny ve Zprávě o hodnocení dozoru, která je zasílána doporučeně poštou.
8. Pokud jsou zjištěny v průběhu certifikace neshody, COP spolu s žadatelem/ klientem přistupuje k jejich řešení.

### **3.4 Evidence Potvrzení o vstupu do režimu Q CZ certifikátů**

COP vede veřejně dostupnou databázi o stavu vydaných certifikátů a Potvrzení o vstupu do režimu QCZ na [www.svuolomouc.cz](http://www.svuolomouc.cz)

### **3.5 Stížnosti (odvolání, námitky).**

COP se zabývá všemi písemně podanými stížnostmi, odvoláními, námitkami a eviduje je spolu s jejich hodnocením, rozhodnutím a přijatými opatřeními pro jejich vyřešení.

Anonymní stížnosti se nevyřizují, pouze se evidují. COP shromažďuje a ověřuje všechny potřebné informace potřebné k rozhodnutí o řešení stížnosti.

Stěžovateli, jakmile je to možné se předá písemně oznámení o výsledku šetření a ukončení procesu vyřizování stížnosti.

Stížnost musí být vyřízena nejpozději do 30 dnů od jejího doručení.

Případné námitky proti vyřízení stížnosti může stěžovatel uplatnit u vedoucího COP, případně u certifikační rady COP. Námitky proti jejich rozhodnutí může stěžovatel uplatnit u ministerstva zemědělství nebo u národního akreditačního orgánu.

Veškeré externí stížnosti jsou přijímány v písemné podobě na adrese:

SVÚ Olomouc

Certifikační orgán pro produkty

Jakoubka ze Stříbra 1

779 00 Olomouc

#### **4. Závazek vrcholového vedení COP k nestrannosti týkající se certifikačních činností**

V návaznosti na požadavky normy ČSN EN ISO/IEC 17065, týkající se nestrannosti akreditovaného certifikačního orgánu pro produkty působícího v rámci Státního veterinárního ústavu

se zavazujeme k těmto principům:

1. COP uplatňuje při své certifikační činnosti principy nestrannosti, průběžně identifikuje a řídí možné rizika své nestrannosti a zabezpečuje objektivitu svých činností při certifikaci.
2. COP umožňuje všem klientům stejný přístup k službám COP v rozsahu jeho akreditace
3. Každý zájemce je zařazen k certifikaci v termínu předání řádně vyplněné žádosti
4. Vůči klientům nejsou uplatňovány nepatřičné finanční ani jiné podmínky. Na přístup k certifikaci, rychlost ani výsledek certifikace nemá vliv velikost zakázky, velikost klienta nebo členství v nějaké skupině, či počet již vydaných certifikátů.
5. COP uplatňuje vůči zákazníkům shodné nediskriminační přístupy.
6. COP omezuje své požadavky, posuzování a rozhodnutí o certifikaci pouze na ty záležitosti, které se týkají rozsahu požadované certifikace
7. COP nenabízí ani neposkytuje svým klientům poradenství.
8. COP se chová tak, aby činnosti nemohly být předmětem obchodu ani nebyly nabízeny jako činnosti spojené s činnostmi organizace, která poskytuje poradenství. COP neuvádí ani nenaznačuje, že by certifikace mohla být v nějakém směru jednodušší, kdyby byla využita specifikovaná poradenská organizace.
9. Pokud COP používá pro přezkoumávání nebo pro rozhodnutí o certifikaci pracovníky, kteří poskytovali pro tento produkt poradenství, musí být dodržen časový odstup od poslední poradenské činnosti minimálně v délce 24 měsíců.

#### **5. Pravidla pro používání certifikátu COP**

Držitel certifikátu má právo uvádět informace o certifikaci (pouze ve spojení s logem SVÚ Olomouc), která se vztahuje k produktu po dobu platnosti certifikátu:

- v reklamě, v materiálech pro propagaci firmy
- ve své úřední korespondenci, v nabídkách a soutěžích
- v dokumentaci, která se vztahuje k certifikovanému produktu

Držitel certifikátu je povinen:

- používat Certifikát v písemném projevu včetně registračního čísla a názvu COP po dobu jeho platnosti

- nepoužívat odkaz na certifikaci zavádějícím způsobem, tzn. nesmí použít značku ČIA nebo textový odkaz na akreditaci Certifikačního orgánu pro produkty č. 3235 akreditovaný ČIA dle normy ČSN EN ISO 17065. Držitel certifikátu nesmí tuto značku samostatně používat na svých produktech a jeho obalech, hlavičkových papírech, kancelářských potřebách apod.
- písemně oznamovat COP všechny změny, které by mohly mít vliv na plnění certifikačních požadavků
- podrobit se po dobu platnosti certifikátu doзору, pokud je součástí certifikace
- držitel certifikátu musí po pozastavení platnosti certifikátu okamžitě přestat v odkazování na certifikaci produktu. Musí také přestat publikovat veškeré dokumenty odkazující na certifikaci produktu a zastavit distribuci existujících dokumentů a brožur, které takový odkaz obsahují
- po ukončení platnosti nebo odebrání certifikátu přestat používat certifikát, včetně odkazů na certifikát
- vést záznamy o všech stížnostech (reklamacích) a následných nápravných opatřeních a na vyžádání je předložit COP

#### Nesprávné použití certifikátu nebo zneužití certifikátu:

- v případě zjištění nesprávného používání certifikátu je až do provedení nápravy pozastavena platnost certifikátu
- COP informuje ihned písemně doporučeným dopisem klienta o neshodě a pozastavení certifikátu a vyžádá si v určené lhůtě zpracování nápravných opatření
- reaguje-li klient v požadované lhůtě a jím přijatá nápravná opatření v určené lhůtě účinně napraví nežádoucí stav, je po následné kontrole COP pozastavení certifikátu zrušeno, klient je písemně doporučeným dopisem o tomto kroku informován spolu s informacemi o hodnocení nápravných opatření
- nereaguje-li klient v požadované lhůtě, popřípadě jím přijatá náprava neřeší okamžitě a účinně nežádoucí stav, je mu certifikát odebrán, klient je upozorněn na tuto skutečnost písemně doporučeným dopisem

Nesprávné používání certifikátu zahrnuje i zneužití certifikátu (tj. úmyslné nesprávné použití), či padělání certifikátu. COP zde může případně použít zveřejnění a soudní řízení.