

## I OPĆI DIO

### I GENERAL

#### 1 Svrha

##### 1 Purpose

Ova Pravila služe kao opće obavijesti sudionicima o postupku ocjenjivanja i provjere stalnosti svojstava, daju opće zahtjeve koji moraju biti zadovoljeni za dobivanje i održavanje certifikata, te propisuju obveze IGH Cert i proizvođača/ ovlaštenog zastupnika (dalje: podnositelja zahtjeva).

These rules serve as general information to participants in the evaluation and verification of the constancy of performance. They also provide general requirements that must be met to obtain and keep the certificate. These rules also specify respective obligations of the IGH Cert and the manufacturer/authorized representative (hereinafter referred to as: the Applicant).

#### 2 Područje primjene

##### 2 Scope

Ova Pravila su namijenjena podnositeljima zahtjeva za ocjenjivanje i provjeru stalnosti svojstava, nositeljima certifikata i njihovim podugovarateljima, a koristi ih i IGH Cert, odnosno članovi CO, članovi GOIPSS, ispitni laboratoriji IGH i podugovaratelji za pojedine radnje.

These rules are to be used by entities submitting applications for the assessment and verification of the constancy of performance, by certificate holders and their subcontractors. The rules will also be used by IGH Cert, Certification Board members, members of the Constancy of Performance Assessment and Verification Group, IGH testing laboratories, and by subcontractors for individual activities/actions.

#### 3 Nazivi i definicije

##### 3 Terms and definitions

Nazivi i definicije primijenjeni u Pravilima dani su u dokumentima:

- HRN EN ISO 9000:2015, Sustavi upravljanja kvalitetom - Temeljna načela i terminološki rječnik
- HRN EN ISO/IEC 17000:2007, Ocjenjivanje sukladnosti - Rječnik i opća načela
- HRN EN ISO/IEC 17065:2013, Ocjenjivanje sukladnosti - Zahtjevi za tijela koja provode certifikaciju proizvoda, procesa i usluga (ISO/IEC 17065:2012)
- Zakon o građevnim proizvodima (NN 76/13, 30/14, 130/17)
- Pravilnik o ocjenjivanju sukladnosti, ispravama o sukladnosti i označavanju građevnih proizvoda (NN 103/08, 147/09, 87/10, 129/11)

i dodatno odabrani za potrebe ovih Pravila.

Terms and definitions applied in these Rules are given in the following documents:

- HRN EN ISO 9000:2015, Quality management systems – Fundamentals and vocabulary (ISO 9000:2015, EN ISO 9000:2015)
- HRN EN ISO/IEC 17000:2007, Conformity assessment — Vocabulary and general principles (ISO/IEC 17000:2004; EN ISO/IEC 17000:2004)
- EN ISO/IEC 17065:2012 Conformity assessment – Requirements for bodies certifying products, processes and services (ISO/IEC 17065:2012)
- Construction products Act (NN 76/13, 30/14, 130/17)
- Regulation on conformity assessment, conformity documents and products designation (NN 103/08, 147/09, 87/10, 129/11)

and additionally selected documents for the requirements of these Rules.

ocjenjivanje i provjera stalnosti svojstava

postupak koji provodi treća strana, Institut IGH d.d., IGH Cert, u vezi s njihovim bitnim značajkama, a provodi se u skladu s jednim od sustava (1+, 1, 2+) i u skladu sa zahtjevima određene usklađene/neusklađene tehničke specifikacije u skladu s normom HRN EN ISO/IEC 17065:2013

assessment and verification of constancy of performance

procedure conducted by a third party, Institut IGH, IGH Cert, in relation to their essential characteristics, and is carried out in accordance with one of the systems (1 + 1, 2 +) and in accordance with the requirements of a specific harmonized/unharmonized technical specifications and in accordance with EN ISO / IEC 17065:2013

određivanje vrste proizvoda

postupak koji provodi treća strana. Institut IGH d.d., IGH Cert, na temelju ispitivanja tipa (utemeljeno na uzorkovanju koje je proveo predstavnik IGH Cert), proračuna tipa, tabličnih vrijednosti ili opisne dokumentacije proizvoda, u skladu s jednim od sustava (1+,1), i u skladu sa zahtjevima određene usklađene/neusklađene tehničke specifikacije u skladu s normom HRN EN ISO/IEC 17065:2013

determination of the product-type

procedure conducted by a third party. Institut IGH, IGH Cert, based on type testing (based on sampling conducted by the IGH Cert representative), type calculation, tabular values or descriptive documentation of the product, in accordance with one of the systems (1 +, 1), and in accordance with the requirements of certain harmonized /unharmonized technical specifications in accordance with EN ISO / IEC 17065:2013

certifikat o stalnosti svojstava proizvoda

dokument kojim se utvrđuje da je certificirani građevni proizvod/skupina proizvoda u odnosu na stalnost svojstava, a izdaje ga certifikacijsko tijelo za proizvod, kao prijavljeno ili odobreno tijelo

certificate of constancy of performance

document demonstrating that a construction product or a group of construction products in relation to the permanence properties, and is issued by a certification body for the product, as notified or approved body

certifikat o sukladnosti kontrole tvorničke proizvodnje

dokument kojim se utvrđuje da je certificirana kontrola tvorničke proizvodnje za građevni proizvod/skupina proizvoda, a izdaje ga certifikacijsko tijelo za kontrolu tvorničke proizvodnje, kao prijavljeno ili odobreno tijelo.

Certificate of conformity of factory production control

document demonstrating that certified factory production control for construction products / product groups, and is issued by a certification body for controlling factory production, as notified or approved body.

certifikacijska shema

certifikacijski sustav koji se odnosi na specificirane proizvode, a na koje se primjenjuju isti utvrđeni zahtjevi, specifična pravila i procedure

certification scheme

Certification system referring to specified products, for which the same determined requirements, specific rules and procedures apply.

proširenje certifikacije

postupak proširenja područja certifikacije

certification extension

procedure of extending of the certification area

suženje certifikacije

postupak poništavanja certifikacije u dijelu certificiranog područja

certification reduction

procedure of annulment of certification in some part of the certification area

*Samim stavljanjem dokumenta na INTRANET revizija se smatra kontroliranom i odobrenom*

suspenzija certifikacije

postupak privremenog stavljanja van snage dodijeljene certifikacije, u cijelosti ili u dijelu

certification suspension

procedure of temporary withdrawal of a given certification, in a part or as a whole

povlačenje certifikacije

postupak poništavanja certifikacije u cijelosti

certification withdrawal

procedure of annulment of a certification as a whole

IGH Cert

fleksibilna organizacijska jedinica Instituta IGH d.d.; certifikacijsko tijelo koje pruža usluge ocjenjivanja i provjere stalnosti svojstava proizvoda, certificiranja kontrole tvorničke proizvodnje, određivanja vrste proizvoda i uključuje radnje: određivanja vrste proizvoda na temelju ispitivanja tipa (uključujući uzorkovanje), proračuna tipa, tabličnih vrijednosti ili opisne dokumentacije proizvoda; početnog pregleda proizvodnog pogona i kontrole tvorničke proizvodnje; stalnog nadzora, ocjenjivanja i vrednovanja kontrole tvorničke proizvodnje; ispitivanja slučajnih uzoraka uzetih prije stavljanja proizvoda na tržište, te izdaje certifikat o stalnosti svojstva, certifikat o sukladnosti kontrole tvorničke proizvodnje, a u skladu s normom HRN EN ISO/IEC 17065:2013.

IGH Cert

It is a flexible organisational unit of Institut IGH d.d.; a certification body offering services relating to the assessment and verification of constancy of performance, certification of factory production control, and determination of product type. This includes the following activities: determination of product type based of type testing (including sampling), calculation of type and tabular values, and provision of product description documents; initial inspection of production plant and factory production control; continuous surveillance, evaluation and assessment of factory production control; testing random samples taken before the product is marketed. This unit also issues constancy of performance certificates, factory production control conformity certificates, all in accordance with HRN EN ISO/IEC 17065:2013.

CO

certifikacijski odbor Instituta IGH d.d, IGH Cert

CO

Certification Board of the Institute IGH, IGH Cert

GOIPSS

grupa za ocjenjivanje i provjeru stalnosti svojstava/grupa za određivanje vrste proizvoda

AVCP Group

Assessment and Verification of Constancy of Performance Group/Determination of the Product-Type Group

imenovane/odgovorne osobe

osobe koje provode radnje ocjenjivanja i provjere stalnosti svojstava

nominated / responsible persons

AVCP Group members, assessors and persons for verification of the factory production control in the AVCP system

podnositelj zahtjeva

osoba koja daje zahtjev za ocjenjivanje i provjeru stalnosti svojstava, može biti proizvođač ili njegov ovlašten zastupnik

applicant

a person applying for Assessment and Verification of Constancy of Performance, he may be the manufacturer or his authorized representative

*Samim stavljanjem dokumenta na INTRANET revizija se smatra kontroliranom i odobrenom*

nositelj certifikata

vlasnik certifikata za čije ime je certifikacija provedena, može biti proizvođač ili njegov ovlašteni zastupnik  
certification holder

the certificate owner for whom the certification was performed, he may be the manufacturer or his authorized representative

prizivi

zahtjev podnosioca zahtjeva za certifikaciju IGH Cert-u da ponovo razmotri odluku koju je donijelo o tome predmetu.

nepovoljne odluke jesu:

- odbijanje prihvaćanja zahtjeva
- 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 sprečavaju dobivanje i/ili održavanje certifikata.

Appeal

a certification applicant's request for reconsidering of an unfavourable decision by IGH Cert related to his issue.

Unfavourable decisions are:

- declining to accept the application
- declining to continue the assessment
- requirements for corrective actions
- changes of assessment and verification of constancy of performance area
- decisions related to declining, suspension or withdrawal of certification
- other activities preventing the obtaining and/or maintenance of the certificate.

prigovor

- izraz nezadovoljstva različit od priziva, koji bilo koja osoba ili organizacija upućuje IGH Cert-u, a koji se odnosi na radnje IGH Cert, pri čemu se očekuje odgovor.

complaint

- an expression of dissatisfaction different from the appeal that any person or organization directs to IGH Cert, referring to the actions of IGH Cert, which is expected to be answered.

**II POSEBNE ODREDBE****II SPECIAL PROVISIONS****1 Uvod****1 Introduction**

Sustav ocjenjivanja i provjere stalnosti svojstava građevnih proizvoda uspostavljen je za usklađeno i neusklađeno područje, na temelju Zakona o građevnim proizvodima.

Za usklađeno područje direktno se primjenju odredbe Uredbe (EU) br. 305/2011 Europskog parlamenta i Vijeća od 9. ožujka 2011. koja propisuje usklađene uvjete trgovanja građevnim proizvodima i usklađene tehničke specifikacije za građevne proizvode.

Za neusklađeno područje primjenjuje se dodatno odredbe Pravilnika o ocjenjivanju sukladnosti, ispravama o sukladnosti i označavanju građevnih proizvoda (NN 103/08, 147/09, 87/10, 129/11) i neusklađene tehničke specifikacije za građevne proizvode.

The system for the assessment and verification of the constancy of performance of construction products has been set up for the harmonized and non-harmonized areas, in accordance with the Construction Products Act.

*Samim stavljanjem dokumenta na INTRANET revizija se smatra kontroliranom i odobrenom*

Provisions contained in the Regulation (EU) No. 305/2011 of the European Parliament and Council of 9 March 2011, which lays down harmonised conditions for the marketing of construction products and harmonised technical specifications for construction products, are directly used in the harmonised area. In addition, provisions of the Byelaw on conformity assessment, conformity documents, and marking of construction products (NN 103/08, 147/09, 87/10, 129/11), and unharmonized technical specifications for construction products, are also used in the non-harmonised area.

IGH Cert certificira građevne proizvode, certificira kontrolu tvorničke proizvodnje i upravlja radnjama ocjenjivanja, stalnog nadzora i ispitivanja građevnih proizvoda za potrebe certificiranja, te ima potpuni nadzor i odgovornost u provedbi postupaka certificiranja i održavanja certifikata.

The IGH Cert certifies construction products, certifies factory production control, and manages activities for the assessment, continuous surveillance and testing of construction products as undertaken in the scope of certification, and also exerts full control of and is fully accountable for the conduct of certification procedures and continued validity of certificates.

IGH Cert, prijavljeno/odobreno tijelo, stručno i tehnički osposobljeno, osnova je povjerenja u certifikaciju proizvoda/certifikaciju kontrole tvorničke proizvodnje, određivanja vrste proizvoda, upravljanja osobljem i radom u organizacijskim jedinicama Instituta IGH d.d.

The IGH Cert notified/approved body is a highly professional and technically competent certification body. It inspires confidence and trust in product certification, certification of factory production control, determination of product type, and in the inspection and testing bodies' activities in all organisational units of the Institut IGH d.d.

Godine 2004. IGH Cert dobio je prvu akreditaciju proizvoda prema normi HRN EN 45011, a od 2005. godine ovlaštenja resornog Ministarstva za certificiranje velikog broja građevnih proizvoda/grupa proizvoda za koje postoje tehnički propisi i (harmonizirane) norme na koje propisi upućuju.

Od 18. srpnja 2013. godine Institut IGH d.d. je prijavljeno tijelo (Notified Body, NB) za veliku grupu građevnih proizvoda, za koje postoje usklađene tehničke specifikacije (usklađeno područje), sve prema Uredbi (EU) br. 305/2011.

Od 1. srpnja 2013. godine za sve ostale građevne proizvode Institut IGH d.d. je odobreno tijelo (neusklađeno područje).

In 2004, IGH Cert obtained its first product accreditation compliant with HRN EN 45011 and, in 2005, it obtained the competent Ministry's authorization for the certification of a large number of construction products and groups of products covered by technical regulations, and by harmonised standards these technical regulations refer to.

Since 18 July 2013, Institut IGH is a notified body for a large group of construction products for which harmonised technical specifications exist, all in compliance with the Regulation (EU) No. 305/2011.

As from 1 July 2013, Institut IGH is an approved body for all other construction products (non-harmonised area).

Pravni status IGH Cert iskazan je kroz pravni status Instituta IGH d.d. rješenjem o registraciji pri Trgovačkom sudu u Zagrebu.

The legal status of the IGH Cert is expressed in the legal status of the Institute IGH in the registration Decision given by the Commercial Court in Zagreb.

Puni naziv i pravni status: Institut IGH, dioničko društvo za istraživanje i razvoj u graditeljstvu

kraći naziv: Institut IGH d.d.

MSB: 080000959

OIB:79766124714

sjedište: Janka Rakuše 1, 10000 Zagreb, Hrvatska

telefon: +385 1 6125 125,

fax: +385 1 6125 401,

e-mail: igh@igh.hr

*Samim stavljanjem dokumenta na INTRANET revizija se smatra kontroliranom i odobrenom*

web: <http://www.igh.hr>

Full title and legal status is: Institute IGH, shareholding company for research and development in civil engineering.

Short title is: Institute IGH.

MBS: 080000959

OIB:79766124714

Seat: 1, J. Rakuse, 10000 Zagreb, Croatia

Tel.: +385 1 6125 125

Fax.: + 385 1 6125 401

e-mail: [igh@igh.hr](mailto:igh@igh.hr)

web: <http://www.igh.hr>

Na nacionalnom nivou IGH Cert je član grupe ovlaštenih tijela, odnosno nacionalne zrcalne grupe (National Mirror Group).

At the national level IGH Cert is a member of a group of authorized bodies and the National Mirror Group.

## **2 Certificiranje proizvoda/ kontrole tvorničke proizvodnje**

### **2 Products and factory production control certification**

#### **2.1 Kriteriji certifikacije, izmjena kriterija certifikacije**

##### **2.1 Certification criteria, changes in certification criteria**

IGH Cert postupke certificiranja i održavanja certificiranja provodi prema zahtjevima:

- HRN EN ISO/IEC 17065:2013, Ocjenjivanje sukladnosti - Zahtjevi za tijela koja provode certifikaciju proizvoda, procesa i usluga (ISO/IEC 17065:2012)
- HRN EN ISO/IEC 17067:2013, Ocjenjivanje sukladnosti -- Osnove certifikacije proizvoda i smjernice za sheme certifikacije proizvoda (ISO/IEC 17067:2013; EN ISO/IEC 17067:2013)

IGH Cert is carrying out certification procedures and certificate maintenance in accordance with the following requirements:

- HRN EN ISO/IEC 17065:2013, Conformity assessment – Requirements for bodies certifying products, processes and services (ISO/IEC 17065:2012)
- EN ISO/IEC 17067:2013 Conformity assessment – Fundamentals of product certification and guidelines for product certification schemes (ISO/IEC 17067:2013; EN ISO/IEC 17067:2013)

Podnositelji zahtjeva i IGH Cert moraju uskladiti svoje sustave upravljanja s dokumentima s obaveznom primjenom: uredbe (EU), zakona, pravilnika, tehničkih propisa.

Applicants and IGH Cert shall harmonise their documents of management systems with the compulsory applications: regulation (EU) laws, ordinances and technical regulations.

IGH Cert je obavezan pravodobno obavijestiti podnositelje zahtjeva o izmjenama certifikacijskih kriterija (npr. nove norme), i odrediti rok u kojem izmjene trebaju biti primijenjene, te nadzirati provedbu tih izmjena u sustavima upravljanja i postupcima podnositelja zahtjeva i proizvođača. Ako do isteka roka podnositelj zahtjeva i proizvođač ne provede i ne primijeni izmjene, valjanost certifikacije neće biti produžena. U takvim se slučajevima certifikacija privremeno suspendira ili povlači, može i na zahtjev podnositelja zahtjeva.

IGH Cert is obliged to inform the applicants about changes in certification criteria on time (for example in the case of publication of a new standard), to define the deadline for application of these changes and to inspect the application of the changes in the management systems and procedures of applicants and manufacturers. If at the end of the prescribed term the applicant and the manufacturer do not apply these changes, the validity of the certificate will not be extended. In such cases the certificate will be temporarily suspended or withdrawn, possibly also at the applicant's request.

*Samim stavljanjem dokumenta na INTRANET revizija se smatra kontroliranom i odobrenom*



## 2.2 Prijenos certifikacije

### 2.2 Certificate transfer

Ukoliko proizvođač promijeni vlasnika, certifikacija može biti prenesena na novog vlasnika pod uvjetom da:

- novi vlasnik prihvati i potvrdi politiku kvalitete i sustav upravljanja
- imenovano/odobreno i ključno osoblje ostane isto
- postupci ostanu isti i
- relevantni prostor i oprema ostanu isti.

If the ownership of the producer is changed, the certificate may be transferred to the new owner under condition that:

- the new owner accepts and approves the quality policy and the management system
- the nominated / responsible and key personnel remains the same
- procedures remain the same, and
- relevant production location and equipment remain the same.

Pri tome se ne mijenja plan provedbe nadzornih pregleda.

In such cases the surveillance plan shall not be changed.

## 2.3 Nepristranost, neovisnost

### 2.3 Impartiality, independence

IGH Cert osigurava svoju nepristranost i neovisnost u postupcima kroz

- Politiku kvalitete Instituta IGH d.d. (vidi INTERNET stranicu IGH d.d)
- način donošenja odluka o certifikaciji, određivanju vrste proizvoda
- ocjenjivanje.

IGH Cert shall insure its impartiality and independence through:

- Quality Policy of the Institute IGH d.d. (see IGH INTERNET pages)
- decision related to certification, determination of the product-type
- assessment.

Usluge IGH Cert dostupne su svim podnositeljima zahtjeva u području djelatnosti za koje ih IGH Cert provodi. Područje usluga navedeno je na INTERNET stranici Instituta IGH d.d.

IGH Cert services are available to all applicants operating in the field of activity covered by IGH Cert. Fields in which IGH Cert services are available are indicated at the Insitut IGH d.d. INTERNET pages.

Nepristranost i neovisnost se osigurava načinom ustrojstava, uključivanjem nadzora vanjskog tijela za ravnotežu interesa (VTRI) u skladu sa člankom 6. Pravilnika o ocjenjivanju sukladnosti, ispravama o sukladnosti i označavanju proizvoda (NN 103/08, 147/09, 87/10, 129/11), koje imenuje Uprava Instituta IGH d.d. na prijedlog određenih ustanova i udruga.

Impartiality and independence shall be insured by internal organization, by inclusion of inspection of the External body for interest balance in accordance with Regulation on conformity assessment, by conformity documents and documents on products designation, article 6. (NN 103/08, 147/09, 87/10, 129/11), nominated by the Institute IGH Board of managers after the proposal of certain bodies and associations.

IGH Cert provodi ocjenjivanja sa nepristranim i neovisnim članovima GOIPSS (ocjenitelji). To se osigurava ostvarenjem politike i ciljeva kvalitete, upoznavanjem svih članova GOIPSS sa zahtjevom nepristranosti i neovisnosti, potpisivanjem izjava o nepristranosti, neovisnosti, integritetu, nepostojanju sukoba interesa i drugim primjerenim načinima (odluke Uprave Instituta IGH d.d.)

IGH Cert carries out assessments using services of impartial and independent members of the AVCP Group (assessors). Such assessments shall be insured by application of quality policy and quality goals, by informing all Evaluation and Inspection Group members about impartiality and independence requirements, by signing a declaration of impartiality, independence, integrity and

*Samim stavljanjem dokumenta na INTRANET revizija se smatra kontroliranom i odobrenom*

absence of conflict of interest or by other suitable means (decisions of the Institute IGH Board of managers).

Nepristranost i neovisnost osigurana je Odlukom Uprave Instituta IGH d.d.

The impartiality and independence are ensured through decision of the Institut IGH Management Board.

Uprava IGH Cert i svi djelatnici uključeni u radnje certifikacije, dužni su trajno pratiti i analizirati rizike za nepristranost.

Ukoliko se uoči rizik za nepristranost, bilo da se temelji na vlasništvu, vodstvu, upravljanju, osoblju, zajedničkim resursima, financijama, ugovorima, marketingu (uključujući brandiranje), i plaćanje provizije za prodaju ili druge poticaje za upućivanje novih klijenata, i slično, Uprava IGH Cert mora biti s tim upoznata. Uprava IGH Cert će svaki uočeni potencijalni rizik nepristranosti proučiti, ocijeniti te poduzeti odgovarajuće radnje kako bi se rizik u potpunosti uklonio.

IGH Cert Management as well as all employees involved in certification activities are obliged to continuously monitor and analyse impartiality risks.

If a risk to impartiality is perceived, whether it is based on the ownership, governance, management, personnel, shared resources, finances, contracts, marketing (including branding), and payment of a sales commission or other inducement for the referral of new clients, etc., IGH Cert Management should be informed about it. IGH Cert Management will every perceived potential risk of impartiality examine, evaluate and take appropriate actions in order to eliminate risk entirely.

## 2.4 Povjerljivost

### 2.4 Confidentiality

Povjerljive informacije dobivene tijekom postupka ocjenjivanja i provjere stalnosti svojstava, imenovane/odgovorne osobe ne smiju učiniti dostupnim trećim licima, bez pisane suglasnosti podnositelja zahtjeva/nositelja certifikata.

Confident information obtained during the assessment and verification of constancy of performance procedure shall not be made available to the third party by nominated / responsible persons without a written approval of the applicant / certificate holder.

U slučaju kada postoji zakonska obveza objavljivanja takvih informacija zainteresirana strana bit će o tome obaviještena u pisanome obliku. Takav slučaj se odnosi na obavješćivanje resornog Ministarstva (npr. o dodijeljenim certifikatima, o povlačenju certifikata, kad je to primjereno).

In the case when there is a legal obligation for publishing such information, the interested party shall be informed thereof in writting. This case refers to informing the Ministry about the issued and/or withdrawn certificates, when this is required.

Imenovane/odgovorne osobe IGH Cert obvezuju se na čuvanje povjerljivosti dokumenata i podataka korisnika usluga potpisivanjem ugovora o radu i potpisivanjem posebne izjave.

Nominated / responsible persons in the IGH Cert have accepted to keep the documents and data confidentiality of the service users by signing the labour contract and a special declaration.

## 2.5 Odgovorne osobe i Uprava IGH Cert

### 2.5 Responsible persons and IGH Cert Management

Odgovorne osobe su upoznate i upoznatost dokazuju potpisom na izjavu sa:

- a) procesom sustava upravljanja kvalitetom iz dokumenata *IGH Cert Priručnik kvalitete (PKCP)* i *Priručnikom sustava upravljanja kvalitetom (PSUK)* prema HRN EN ISO 9001 i njima pripadajućim dokumentima
- b) opsegom svoje ovlasti i odgovornosti
- c) obvezom da su nepristrane, samostalne i nezavisne pri radnjama ocjenjivanja i provjere stalnosti svojstava proizvoda

*Samim stavljanjem dokumenta na INTRANET revizija se smatra kontroliranom i odobrenom*



d) obvezom upoznavanja IGH-Cert o svojim izravnim ili neizravnim, sadašnjim i/ili bivšim vezama s proizvođačem ili projektantom predmeta ocjenjivanja i provjere stalnosti svojstava

e) obvezom čuvanju poslovne tajne

Responsible persons are familiar with, and have signed declaration that they are familiar with the following:

a) the *IGH Cert Quality Manual* containing the process of the quality management system and *Quality Management System Manual* in accordance with HRN EN ISO 9001 and related documents

b) the area of their authority and responsibility

c) the obligation to be impartial, autonomous and independent in the assessment and verification of constancy of performance activities

d) the obligation to inform IGH Cert about their direct or indirect, present and/or previous relations with the manufacturer or the designer of the assessment and verification of constancy of performance object

e) obligation to keep the business confidence (secret).

Uprava IGH Cert, odlukama Uprave Instituta IGH d.d., osigurava odgovornim osobama provođenja radnji ocjenjivanja i provjere stalnosti svojstava u skladu s obvezama pod b) do d), a Statutom Instituta IGH d.d., članci 44 i 45, osigurana je povjerljivost odgovorne osobe u skladu s e).

Following the decisions of the Institute IGH Board managers, IGH Cert Management shall insure for responsible persons, to carry out the attestation procedure in accordance with the obligations under b) through d). The confidentiality of the responsible person is assured, complying to e), by the Institute IGH Statutes, in articles 44 and 45.

Nepridržavanje obveza pod b) i d) rezultira težom povredom obveza iz radnih odnosa.

Non-observance of the obligations under b) and d) represents a serious violation of work obligations.

Dokumentacija pojedinog postupka dostupna je samo imenovanim članovima GOIPSS, imenovanim članovima CO i voditelju CO, a pohranjena je na siguran način. Pristup prostorijama IGH Cert je nadziran a korisnicima usluga i posjetiteljima dopušten je boravak u prostorijama IGH Cert jedino u prisustvu stalnog zaposlenika.

Documentation of the certification procedure is available only to the nominated AVCP Group members, to the nominated members of the Certification Board and to the Certification Board Head. This documentation shall be safely stored. Access to the IGH Cert area is under surveillance and service users and visitors are allowed to be in the IGH Cert area only in presence of a permanent employee.

## **2.6 Područje ocjenjivanja i provjere stalnosti svojstava, podnositelji iz država ugovornica EEA i trećih država**

### **2.6 Assessment and verification of constancy of performance area, applicants from EEA member state and third country**

IGH Cert prihvaća zahtjev za ocjenjivanje i provjeru stalnosti svojstava svakog podnositelja zahtjeva, bilo da se radi o proizvođaču ili ovlaštenom zastupniku, a za područja svoje djelatnosti.

IGH Cert shall accept for certification, in the areas of its activities, requests from all applicants, manufacturers or authorized representatives.

Zahtjev se podnosi za građevne proizvode/grupe proizvoda za koja podnositelj zahtjeva smatra da može dokazati sukladnost s usklađenom/neusklađenom tehničkom specifikacijom i zakonskim odredbama, a ispunjava se na određenom obrascu i ugovaranjem uređuje prije početka provođenja radnji ocjenjivanja i provjere stalnosti svojstava.

Applications shall be submitted for construction products/groups of products for which the applicant can prove compliance with either harmonised or Croatian technical specifications and legal provisions. Applications shall be filed using a special form. Conditions for provision of services shall be regulated before the start of certification and verification of constancy of performance.

*Samim stavljanjem dokumenta na INTRANET revizija se smatra kontroliranom i odobrenom*

## 2.7 Mjesta ocjenjivanja

### 2.7 Assessment locations

U početnom pregledu, stalnom nadzoru pored ocjenjivanja na mjestu proizvodnje, ocjenjivanja se mogu provesti i na drugim lokacijama, ako su to mjesta važna za područje ocjenjivanja i vrednovanja, npr. mjesta podugovaratelja laboratorija čije usluge koristi proizvođač. Za nadzorni pregled unaprijed se dogovaraju mjesta na kojima se provodi ocjenjivanje.

Assessment activities during initial inspection and continuous surveillance can be undertaken on other locations as well, if such other locations are significant for the scope of assessment and evaluation. For instance, such location may be the laboratory of the subcontractor whose services are used by the manufacturer. Locations on which assessments will be made shall be specified in advance for surveillance inspection purposes.

## 2.8 Jezik certificiranja

### 2.8 Certification language

Službeni jezik u provedbi certifikacije je hrvatski jezik. Ako se ocjenjivanje provodi za proizvođače izvan RH za sporazumijevanje se u pravilu upotrebljava engleski jezik. Dokumenti se dodjeljuju i izdaju na hrvatskom jeziku, a za određene slučajeve daje se i prijevod na engleski i/ili koji drugi strani jezik, u skladu s ugovornom obvezom. Po potrebi u postupak se može uključiti prevoditelj ili drugi stručnjak koji će osigurati korektan prijevod. Ako je potrebno prevesti dio dokumentacije proizvođača podnositelj zahtjeva to mora osigurati, što je predmet ugovaranja.

Croatian language is the official language in the conduct of certification activities. If assessment is made for manufacturers located outside of the Republic of Croatia, the English language shall normally be used in all communication. Documents shall be issued in Croatian language and, in some cases, English translation, or translation to another foreign language, shall be provided, in accordance with relevant contractual obligations. If necessary, a translator or another expert who will ensure a correct translation, may be included in the procedure. If a part of the manufacturer's documentation needs to be translated, the applicant must provide such translation, if such requirement is specified in the contract.

## 2.9 Troškovi certifikacije

### 2.9 Certification costs

Troškove snosi podnositelj zahtjeva. Troškovi su određeni Cjenikom IGH Cert i ponudom, odnosno ugovorom.

Certification costs shall be charged to the applicant. The costs are defined in the price list of the IGH Cert and in the quotation or in the contract.

## 2.10 Informacije

### 2.10 Information

Podnositeljima zahtjeva i drugim zainteresiranim stranama, korisnicima usluga IGH Cert, dostupne su sve bitne informacije o radnjama ocjenjivanja i provjere stalnosti svojstava, a bitni dokumenti nalaze se na INTERNET stranici IGH Cert, npr. registar certifikata, certifikacijske sheme .

All the essential information related to certification procedures are available to the applicants and other interested parties which are IGH Cert services users. The essential documents are available on the IGH Cert INTERNET pages, e.g. the register of certificates, certification schemes.

### **3 Postupak ocjenjivanja i provjere stalnosti svojstava**

#### **3 Assessment and verification of constancy of performance procedure**

##### **3.1 Upit**

##### **3.1 Inquiry**

Proizvođač/ovlašteni zastupnik zainteresiran za ocjenjivanje i provjeru stalnosti treba se obratiti upitom u IGH Cert, u pisanom obliku (pošta, faks, e-mail), usmeno (telefon) ili posjetom. Upit u pisanom obliku treba sadržavati najmanje:

- opće podatke o proizvođaču (naziv, sjedište, telefon, faks, e-mail, ime i prezime osobe za kontakte)
- osnovne podatke o proizvodu i konačnoj namjeni proizvoda

The manufacturer or his authorized representative interested in certification shall submit an inquiry to IGH Cert, in written form (by mail, by fax or by e-mail), by telephone or in person. Written inquiry shall include at least:

- the manufacturer's general data (name, seat, telephone number, fax number, e-mail address, name of the contact person)
- basic data about the product and the final intended use of the product.

##### **Dokumenti za zahtjev**

U roku 8 dana, nakon primitka upita, IGH Cert će dostaviti obrazac „ZAHTJEV za ocjenjivanje i provjeru stalnosti svojstava“ .

##### **Documents necessary for application**

Eight days after submission of the inquiry, IGH Cert shall send to the applicant the "Application for Certification" .

##### **Informativni sastanak**

Prije podnošenja zahtjeva, na zahtjev podnositelja zahtjeva, može se organizirati informativni sastanak: da se utvrdi može li se provesti ocjenjivanje i provjera stalnosti svojstava, može li je provesti IGH Cert, utvrdi područje ocjenjivanja i provjere stalnosti svojstava i upozna mogućeg podnositelja zahtjeva s kriterijima za provedbu radnji.

##### **Informative meeting**

Before the application is submitted, the applicant may request an informative meeting which would determine if assessment and verification of constancy of performance certification is possible, conclude if could be performed by IGH Cert, define the assessment and verification of constancy of performance area and inform the applicant about the certification criteria.

##### **3.2 Zahtjev za certifikaciju**

##### **3.2 Application for certification**

Zahtjev se podnosi na obrascu „ZAHTJEV za ocjenjivanje i provjeru stalnosti svojstava“ koji se nalazi na INTERNET stranici Instituta IGH d.d., IGH Cert ili ga je dobio u skladu s točkom 3.1 ovog postupka. Podnositelj može ispuniti zahtjev bez da se prethodno provede točka 3.1 ovog postupka.

The application shall be submitted using the form "APPLICATION for Certification and Verification of Constancy of Performance" which is available at Internet pages of Institut IGH, IGH Cert, or has been submitted to the applicant according to section 3.1 above. The applicant may fill-in this form without going through procedure described in section 3.1 above.

Zahtjev podnosi proizvođač/ovlašteni zastupnik, kada može pružiti dokaze da ima dokumentiran, primijenjen i održavan sustav upravljanja proizvodnjom, tj. uspostavljenu kontrolu tvorničke proizvodnje, temeljenu na primjenjivoj normi i drugim dokumentima. Zahtjev prihvaća Voditelj CO.

The application shall be submitted by the manufacturer or his authorized representative following the evidence of his documented, applied and maintained production management system based on the applicable standard and other documents. The application is accepted by the Certification Board Head.

*Samim stavljanjem dokumenta na INTRANET revizija se smatra kontroliranom i odobrenom*

Ako se radi o proširenju ocjenjivanja i provjere stalnosti svojstava na drugi građevni proizvod postupak zahtjeva treba ponoviti, na sličan način kao za prvi proizvod ispunjavanjem obrasca „ZAHTJEV za izmjenu i dopunu certifikata“ koji se nalazi na INTERNET stranici Instituta IGH d.d.

When assessment and verification of constancy of performance is expanded to include another construction product, the application procedure shall be repeated in the similar way as for the first product, i.e. by filling the “APPLICATION FORM for Certificate revision” which is available at Internet page of Institute IGH.

Ukoliko IGH Cert ne može prihvatiti zahtjev, ako je područje izvan područja njegove djelatnosti ili iz nekih drugih razloga, podnositelj zahtjeva će o tome biti obaviješten, a svi dokumenti vraćeni.

If the application cannot be accepted by the IGH Cert, if the area to which the product belongs is outside the activities of the IGH Cert or if there are some other reasons, the applicant shall be informed and all document shall be returned.

Zahtjev mora potpisati odgovorna osoba podnositelja zahtjeva, čime se, osim što potvrđuje istinitost iznesenih podataka, obvezuje poštivati zahtjeve za ocjenjivanje i provjeru stalnosti svojstava i dostaviti sve potrebne obavijesti za proizvod.

The application must be signed by the applicant’s responsible person who is confirming by his signature that the data presented in the application are accurate, that he will respect requirements relating to the certification and verification of constancy of performance, and that he will promptly submit all notices related to the product.

#### **Dokumenti uz zahtjev**

IGH Cert ocjenjuje valjanost i potpunost dokumenata, i u slučaju nepotpunosti zahtjeva dodatne podatke, dokumente i drugo. U slučaju da je bilo primjedbi na opseg, sadržaj i/ili valjanost dokumenata, te primjedbe moraju biti otklonjene.

#### **Documents enclosed to the application**

IGH Cert shall assess validity and completeness of documents. If documents are not complete IGH Cert shall request additional data and documents. In case of appeals concerning the range, content and/or validity of the documents, the applicant shall eliminate the causes of appeals.

### **3.3 Ocjenjivanje**

#### **3.3 Assessment**

#### **Imenovanje GOIPSS**

Voditelj CO donosi odluku o imenovanju GOIPSS kojeg čine voditelj i, u pravilu, najmanje jedan član, te odluku o imenovanju članova CO za određeni proces ocjenjivanja i provjere stalnosti svojstava. Ocjenitelji su voditelj i član(članovi) GOIPSS. U skupini ocjenitelja mogu biti i ocjenitelji - vježbenici koji se nalaze u postupku praktičnog dijela izobrazbe za ocjenitelje.

#### **Nomination of AVCP Group**

Nomination of the AVCP Group is done by the Certification Board Head. The AVCP Group consists of its Head and at least one more member. The Certification Board Head shall nominate The Certification Board members for a specific certification process. Assessors in this process are the AVCP Head and its members. Assessors trainees may also be in the assessors group.

Ocjenitelji su obvezni zadovoljiti zahtjeve nepristranosti, neovisnosti i čuvanja tajnosti povjerljivih dokumenata i podataka, do kojih će doći u postupku ocjenjivanja, što potvrđuju potpisom na odgovarajućoj izjavi.

Assessors are obliged to satisfy requirements of impartiality, independence and confidentiality of documents and data which will be available during the assessment procedure. They fulfill this requirement by signing the relevant declaration.

Podnositelj zahtjeva ima pravo staviti obrazloženu primjedbu na imenovane ocjenitelje. IGH Cert primjedbu razmatra i ako je ocjeni opravdanom, imenuje drugog (druge) ocjenitelje. Ako je ocjeni

*Samim stavljanjem dokumenta na INTRANET revizija se smatra kontroliranom i odobrenom*

neopravdanom, a podnositelj i dalje ustraje to se smatra žalbom i pokreće se postupak u skladu s Pravilima za rješavanje priziva i prigovora (PO-P SUK).

The applicant has the right to make an appeal and explain it to the nominated assessors. IGH Cert shall consider such an appeal and if it considers it reasonable, it shall nominate another assessor/assessors. If the appeal is deemed unjustified and the applicant insists on his appeal, it shall be treated as a complaint and the procedure shall be started in accordance with the *Rules for appeals and complaints solution* (PO-P SUK).

### Ocjena dokumenata

Utvrđuje se sukladnost dokumenata i zapisa sa zahtjevima odgovarajuće usklađene/neusklađene tehničke specifikacije, Uredbe (EU) br. 305/2011, Zakona o građevnim proizvodima, te svih relevantnih propisa i pravila za ocjenjivanje i provjeru stalnosti svojstava.

Documents are checked to confirm their compliance with an appropriate harmonised/unharmonized technical specification, Regulation (EU) No. 305/2011, Construction products Law, and with other rules and regulations relating to the certification and verification of the constancy of performance.

### Predocjenjivanje

Na temelju ocjene dokumentacije može se zatražiti provedba predocjenjivanja na trošak podnositelja zahtjeva. Tijekom predocjenjivanja ocjenjuje se stvarna pripremljenost podnositelja zahtjeva za postupak ocjenjivanja i provjere stalnosti svojstava.

#### Preliminary assessment

Based on the documentation assess, a preliminary assessment may be requested and paid by the applicant. During the preliminary assessment real readiness of the applicant for assessment and verification of constancy of performance shall be assessed.

### Ocjenjivanje kod proizvođača

#### Assessment at the manufacturer's location

Ocjenjivanje kod proizvođača dio je postupka koji se provodi prema normi HRN EN ISO/IEC 17065:2013 i odgovarajućoj usklađenoj/neusklađenoj tehničkoj specifikaciji, poštujući zahtjeve norme HRN EN ISO 19011; *Upute za neovisnu ocjenu/audit sustava upravljanja kvalitetom i/ili okolišem*, a provodi se u tri faze:

- o uvodni sastanak; utvrđuje se plan ocjenjivanja i konačno područje ocjenjivanja koje se nakon toga više ne smije mijenjati
- o pregled i ocjenjivanje; podnositelj/proizvođač mora omogućiti ocjeniteljima uvid u sve relevantne dokumente, dužan je omogućiti pristup u sve prostorije povezane sa zatraženim područjem ocjenjivanja i provjere stalnosti svojstava, te kontakte s osobljem uključenim u postupke obuhvaćene ocjenjivanjem. Ako se utvrdi da je pripremljenost nedovoljna, odlukom voditelja GOIPSS ocjenjivanje može prijeći u predocjenjivanje
- o završni sastanak; GOIPSS obavještava podnositelja zahtjeva o rezultatima provedenog ocjenjivanja, što uključuju utvrđene nesukladnosti, ako ih je bilo, te preporuke, ako je primjenjivo.

Assessment at the manufacturer's location is a part of the procedure and shall be carried out in accordance with HRN EN ISO/IEC 17065:2013 and the relevant harmonised/nonharmonised technical specification, taking into account the requirements of HRN EN ISO 19011 *Guidelines for independent assessment / audit of the quality management system and/or environment*. This assessment shall be performed in three steps:

- o introductory meeting: the assessment plan and the final assessment area shall be defined. They shall not be changed afterwards.
- o inspection and assessment: The applicant/manufacturer shall make available to the assessors all relevant documents. He shall provide them with access to all premises related to the assessment and verification of constancy of performance area in question and enable contacts with personnel included in the procedures covered by the assessment. If IGH Cert establishes that the applicant's readiness is insufficient, this assessment shall be defined as preliminary assessment by a decision of AVCP Head.

*Samim stavljanjem dokumenta na INTRANET revizija se smatra kontroliranom i odobrenom*



- o final meeting: the AVCP Group shall inform the applicant about the results of the assessment performed. This shall include the assessed nonconformities and recommendations, if applicable.

Zaključak ocjenjivanja se iznosi na završnom sastanku na licu mjesta, a predstavnik podnositelja potvrđuje suglasnost sa zaključkom potpisivanjem Upitnika. Izvještaj se dostavlja naknadno u primjerenom roku. Podnositelj zahtjeva ima pravo uložiti prigovor IGHCert na Izvještaj.

The conclusion of the assessment shall be given at the final meeting on the spot, and the applicant's representative confirms the agreement with the conclusion by signing the Questionnaire. The report will be submitted later in due course. The applicant is entitled to file an objection to IGHCert on the Report.

U slučaju da su tijekom ocjenjivanja utvrđene nesukladnosti, rok za njihovo otklanjanje se dogovara s podnositeljem zahtjeva, ali nije dulji od mjesec dana. U opravdanim slučajevima to se može produžiti, ali ne dulje od 3 mjeseca.

In case that non-conformities have been established during the assessment, the period to eliminate them shall be agreed with the applicant but it shall not be longer than one month. In justified cases it can be extended, but it shall not be longer than 3 months.

### 3.4 Odluka o dodjeli certifikacije

#### 3.4 Decision for certificate granting

Odluke se donose u nekoliko faza:

Decisions shall be taken in several steps.

#### Prethodne aktivnosti

U dogovorenome roku podnositelj zahtjeva obavezan je obavijestiti IGH Cert o otklonjenim nesukladnostima i dostaviti dokaze da su provedene dogovorene popravne radnje. GOIPSS će utvrditi jesu li nesukladnosti otklonjene. Utvrđivanje učinkovitosti popravnih radnji može uključiti i dodatni posjet podnositelju zahtjeva, čije troškove mora nadoknaditi podnositelj.

#### Preliminary actions

In the agreed period the applicant is obliged to inform IGH Cert about the eliminated non-conformities and submit proof that agreed corrective actions have been performed. The Evaluation and Inspection Group will check if non-conformities have been eliminated. This step can include an additional visit to the applicant's premises. The cost of this visit shall be paid by the applicant.

Ukoliko se nesukladnost ne otkloni u roku od najviše 3 mjeseca, postupak se prekida i može se ponovo pokrenuti jedino podnošenjem novog zahtjeva. Novi zahtjev može se podnijeti nakon 3 mjeseca od dana prekida postupka.

If a non-conformity is not eliminated in the maximum period of three months, the assessment procedure will be interrupted and it can be started again only after a new application is submitted. The new application may be submitted 3 months after the interruption of the previous procedure.

#### Prijedlog GOIPSS

#### AVCP Group proposal

Na temelju rezultata ocjenjivanja i izvještaja o vrednovanju početnog pregleda proizvodnog pogona i kontrole tvorničke proizvodnje, te završenog postupka s popravnim radnjama GOIPSS daje CO prijedlog za certifikaciju. U prijedlogu su opcije:

- o certifikacija se preporuča u prijavljenom području
- o certifikacija se preporuča u suženom području
- o certifikacija se ne preporuča.

Based on the assessment results and the evaluation report of the initial initial inspection of the manufacturing plant and of factory production control and the final procedure including the corrective actions, the AVCP Group proposes certification to the Certification Board. There are three options for the proposal:

- o certification is recommended for the applied area

*Samim stavljanjem dokumenta na INTRANET revizija se smatra kontroliranom i odobrenom*



- certification is recommended for the restricted area
- certification is not recommended.

### **Odluka o certifikaciji**

Dokumentaciju provedene certifikacije razmatraju imenovani članovi CO. Na temelju pregleda i pozitivne ocjene dokumenata, te prijedloga voditelja GOIPSS, voditelj CO donosi odluku o dodjeli certifikata.

#### **Certification decision**

Nominated Certification Board members shall consider the documentation of the performed certification. Based on their overview, a positive assessment of documents and the AVCP Group Head's proposal, the Certification Board Head shall decide on awarding the certificate.

### **Certifikat**

Certifikat o stalnosti svojstava proizvoda (sustavi 1+, 1) odnosi se na jedan proizvod ili porodicu istih proizvoda, a certifikat o sukladnosti kontrole tvorničke proizvodnje (sustav 2+) može se odnositi na više proizvoda, a popis proizvoda naveden je u privitku certifikata. Certifikat potpisuje voditelj CO/zamjenik voditelja CO.

#### **Certificate**

The certificate on the constancy of performance (systems 1+, 1) is related to one product or to range of the same product family, and the factory production control certificate (system 2+) may refer to several products. The list of products shall be enclosed to the certificate. The certificate is signed by the head of Certification Board or his/her deputy.

Certifikat se dostavlja podnositelju zahtjeva nakon podmirenja svih troškova postupka. Certifikat ima neograničenu valjanost, a u skladu s odgovarajućom usklađenom/neusklađenom tehničkom specifikacijom za proizvod provode se daljnje radnje na temelju kojih se jednom godišnje, ili više puta godišnje, ocjenjuje njegova valjanost. O odluci, da postoje uvjeti za dodjelu ili suprotno, ili se pozitivna odluka odnosi samo na određene, a ne na sve proizvode, IGH Cert obavještava podnositelja zahtjeva. Na odluku se može uložiti prigovor.

The certificate shall be delivered to the applicant after all procedure costs are payed. Validity of the certificate is unlimited. In compliance with the relevant product harmonised/unharmonized technical specification, further actions shall be performed at least once a year to assess the product's validity. IGH Cert shall inform the applicant about its decision whether there are conditions for awarding the certificate. The same applies if the decision is positive about some, but not all products. Decision is subject to an appeal.

### **3.5 Izjava o svojstvima**

#### **3.5 Declaration of performance**

Podnositelj zahtjeva na temelju dobivenog certifikata, izdaje Izjavu o svojstvima koja se ne povlači dok certifikat ima valjanost.

Based on the awarded certificate, the applicant shall issue a Declaration of performance which is valid until the certificate is valid.

### **3.6 Registar certifikata/Registar izjava o određivanju vrste proizvoda**

#### **3.6 Certificate register/ Determination of the product-type reports registrar**

IGH Cert vodi i održava registar izdanih certifikata, koji je javan, dostupan na INTERNET stranici IGH Cert. Sadrži ime i adresu proizvođača/podnositelja zahtjeva, osobu koja proizvod stavlja na tržište, naziv proizvoda i tehničku specifikaciju, broj certifikata, datum izdavanja, te status dokumenta.

IGH Cert keeps and maintains a register of awarded certificates. This register is available to public at the IGH Cert INTERNET web site. It contains the name and the address of the manufacturer / applicant, the name of the person placing the product on the market, the name of the product and the technical specification, the certificate's, the date of granting it and the document's status.

*Samim stavljanjem dokumenta na INTRANET revizija se smatra kontroliranom i odobrenom*

### 3.7 Dokumentacija pohranjena u IGH Cert

#### 3.7 Documentation stored with the IGH Cert

Tijekom valjanosti certifikata, IGH Cert (voditelj/član GOIPSS) pohranjuje sve dokumente koji pripadaju certifikaciji. Podnositelj zahtjeva obvezan je dostavljati sve podatke o promjenama, te moguće prizive, prigovore kupaca, nalaze inspekcije i druge podatke važne za ocjenjivanje i provjeru stalnosti svojstava.

During the certificate's validity all documents belonging to the certification procedure are stored with the IGH Cert (Head/member of AVCP group). The applicant is obliged to submit all data related to changes, possible appeals, customers' complaints, inspection findings and other data important for assessment and verification of constancy of performance.

## 4 Nadzor

### 4 Surveillance

#### 4.1 Opće odredbe

##### 4.1 General requirements

IGH Cert provodi nadzor nad kontrolom tvorničke proizvodnje s ciljem osiguravanja dokaza o stalnosti svojstva za proizvod. Uvjet za održavanje certifikata je trajno i potpuno zadovoljavanje certifikacijskih kriterija. Nadzor se provodi u razdoblju od dana izdavanja certifikata do dana isteka valjanosti.

IGH Cert shall perform a factory control production surveillance to ensure a demonstration of fulfillment of constancy of performance of the product. Condition for the certificate's maintenance is a permanent and complete fulfillment of certification criteria. Surveillance shall be performed in the period starting with the date of certificate awarding and ending with the date of validity expiring.

#### 4.2 Vrste nadzornih pregleda

##### 4.2 Types of surveillance inspections

IGH Cert provodi redovne nadzorne preglede, u skladu sa zahtjevom za stalnim nadzorom i izvanredne nadzorne preglede.

IGH cert shall perform regular surveillance inspections as required for continuous surveillance, and extraordinary surveillance inspections.

##### 4.2.1 Redovni nadzorni pregledi (stalni nadzor)

##### 4.2.1 Regular surveillance inspections (continuous surveillance)

Provode se u skladu s godišnjim planom nadzora, u opsegu što ga određuje voditelj GOIPSS. Mora se ocijeniti svaki zahtjev usklađene/neusklađene tehničke specifikacije na temelju koje je dodijeljen certifikat.

Regular surveillance inspections shall be performed in accordance with annual surveillance plan in the range defined by the Head of AVCP Group. Each requirement of harmonised/unharmonized technical specification which is a basis for certification shall be assessed.

Provodi se u skladu s zahtjevima tehničke specifikacije i kriterijima certifikacije, nakon izdavanja certifikata. Rok u kojem se mora provesti redovni nadzor je mjesec dana prije ili kasnije u odnosu na planirano vrijeme nadzora.

Surveillance inspection shall be performed in accordance with technical specification and certification criteria requirements after the certificate is awarded. A regular surveillance shall be carried out one month before or after the planned surveillance.

Provedba redovnog nadzornog pregleda uglavnom je na isti način kao i kod prvog pregleda i provodi je jedan ili više članova GOIPSS. O redovnom nadzornom pregledu voditelj/član GOIPSS obavještava nositelja certifikata najkasnije 2 tjedna prije planiranoga roka.

*Samim stavljanjem dokumenta na INTRANET revizija se smatra kontroliranom i odobrenom*

Regular surveillance inspection is mostly similar to the first inspection and shall be performed by one or more of the AVCP Group members. Head i.e. member of AVCP group shall inform the certificate holder about the regular surveillance inspection at least 2 weeks before the planned inspection.

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

IGH Cert can request an advance delivery of relevant documents and records which will be used in the preparation phase for the assessment at the manufacturer's location, if such a delivery is deemed to be necessary.

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 provedba unutarnjih neovisnih ocjena (interni audit) i upravnih ocjena sustava
- provjeriti 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 ispitne i/ili mjerne opreme u odnosu na umjerenost, kada je primjenjivo
- sljedivost do nacionalnih ili međunarodnih etalona, sudjelovanje u programima međulaboratorijskih usporedbi i ispitivanja osposobljenosti
- pregledati dokumente za stavljanje na tržište proizvoda.

During each surveillance inspection at the manufacturer's location, additionally to the standard requirements, the inspection shall do the following:

- assess the effectiveness of corrective actions and/or other actions for elimination of non-conformities established during previous assessments and/or surveillance inspections
- verify the legal status and ownership
- assess performance of internal independent assessments (internal audits) and the management's assessments of the system
- verify status of persons included in the certification process
- according to the defined plan, assess the performance of procedures for which the certificate was awarded
- assess all activities of factory production control by vertical assessment
- assess overall factory production control (e.g. documents management, personnel training program etc.) by horizontal assessment
- assess condition of testing and/or measuring equipment related to calibration, if applicable
- assess traceability to national or international standards, participation in programmes of intra-laboratory comparisons and proficiency testings
- inspection documents for product placing on the market .

Izveštaj o redovnom nadzornom pregledu može sadržavati i preporuke o daljnjim aktivnostima (npr. rokovi za sljedeće nadzorne preglede i druge).

Report on regular surveillance inspection can also contain recommendations for further activities (e.g. terms of next surveillance inspection or other data).

#### 4.2.2 Izvanredni nadzorni pregledi

#### 4.2.2 Extraordinary surveillance inspections

Provode se na temelju:

- prizivi u pisanom obliku
- promjena koje mogu utjecati na kriterije (promjene pravnoga statusa, upravljanja, promjene imenovanih/odgovornih, promjena postupaka itd.)
- prijave za obnovu valjanosti certifikata s privremenim prekidom (suspenzija)

*Samim stavljanjem dokumenta na INTRANET revizija se smatra kontroliranom i odobrenom*

- zahtjeva za proširenje područja ocjenjivanja i provjere stalnosti svojstava  
Extraordinary surveillance inspections shall be performed on the basis of:
- appeals given in written form
- changes which can influence the certification criteria (legal status changes, management changes, changes of nominated / responsible persons, procedure changes etc.)
- the notification for renewal of certificate validity which had been suspended  
requirement for extending of the assessment and verification of constancy of performance area.

Odluku o provedbi izvanrednog nadzora donosi voditelj GOIPSS.

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 certifikata.

Decision to perform an extraordinary surveillance shall be made by the AVCP Group Head. If appeals are found to be justified, the surveillance costs will be charged to the certificate holder. If not, they will be charged to the person who submitted the appeal. In all other cases the costs shall be charged to the certificate holder.

#### **4.2.3 Donošenje odluke o nastavku valjanosti certifikata**

##### **4.2.3 Decision about continuation of certificate validity**

Voditelj CO donosi odluku i dostavlja obavijest nositelju certifikata u slučaju prestanka valjanosti. Na odluku se može uložiti prigovor.

The Certification Board Head shall decide about the continuation of certificate's validity and he shall send this information to the certificate holder in case of termination of validity. An appeal may be submitted to this decision.

## **5 Upravljanje certifikatom**

### **5 Certificate management**

Certifikat ima valjanost do opoziva.

Certificate is valid until its cancellation.

#### **5.1 Ponovno certificiranje**

##### **5.1 Renewed certification**

Ponovno certificiranje provodi se kao što se provodi prva certifikacija.

Renewed certification shall be carried out in the same way as the first certification.

Ponovna certifikacija može biti nakon trajnog ukidanja certifikata ili velikog proširenja opsega ocjenjivanja i provjere stalnosti svojstva.

Renewed certification can be performed after a permanent withdrawal of the certificate or after a wide extension of the assessment and verification of constancy of performance area.

Odluka o **ponovnoj certifikaciji** donosi se na isti način kao kod donošenja prve odluke o certifikaciji.

Decision about renewed certification shall be made in the same way as the first certification decision.

#### **5.2 Proširenje područja ocjenjivanja i provjere stalnosti svojstava**

##### **5.2 Extending of the assessment and verification of constancy of performance area**

Proširenje područja provodi se prema opisu u točki 3.2. Zahtjev za proširenje može se predati IGH Cert bilo kada, ali preporuča se da se provede u okviru redovnog nadzornog pregleda.

Widening of the area shall be performed according description in item 3.2. of this document. Application for the extension can be submitted to the IGH Cert at any time, but it is recommended that it is submitted during the regular surveillance inspection.

Zahtjev se neće prihvatiti ukoliko nisu uklonjene ranije utvrđene nesukladnosti ili nisu izvršene obveze prema IGH Cert. Proširenje područja ne utječe na rok valjanosti certifikata.

*Samim stavljanjem dokumenta na INTRANET revizija se smatra kontroliranom i odobrenom*

The application will be rejected if the previously established non-conformities have not been eliminated or if obligations to IGH Cert have not been fulfilled. Extension of the area has no influence on the validity term (period) of the certificate.

Preporuku o proširenju certifikacije donosi voditelj GOIPSS, na temelju pregleda i ocjene dokumenata provedenoga postupka. Odluku o proširenju donosi voditelj CO. Na odluku podnositelj zahtjeva može uložiti žalbu.

Recommendation on the extension shall be made by the AVCP Group Head based on the overview and assessment of the documents of the performed procedure. Decision on the extension shall be made by the Certification Board Head. An appeal may be submitted by the applicant to this decision.

## 6 Obveze

### 6 Obligations

#### 6.1 Obveze nositelja certifikata

##### 6.1 Obligations of the certificate holder

Nositelj certifikata mora stalno i trajno zadovoljavati certifikacijske kriterije i u svemu postupati sukladno propisanim pravilima, Uredbom (EU) 305/2011 i/ili važećem zakonodavstvu RH. Zahtjeva se:

- a) da naručitelj uvijek ispunjava zahtjeve koji se odnose na certifikaciju, uključujući provedbu odgovarajućih promjena kada ga IGH Cert obavijesti o istima;
  - b) ako se certifikacija primjenjuje na proizvodnju u tijeku, da certificirani proizvod nastavi ispunjavati zahtjeve koji se odnose na proizvode;
  - c) da naručitelj organizira sve potrebno za:
    - 1) izvršenje vrednovanja i nadzora (ako se tako zahtijeva), uključujući odredbu za pregled dokumentacije i zapisa, te pristup bitnoj opremi, lokacijama, područjima, osoblju i podizvođačima naručitelja;
    - 2) istraživanje prigovora;
    - 3) sudjelovanje promatrača, ako je potrebno;
  - d) da naručitelj podnosi zahtjeve koji se odnose na certifikaciju sukladne području certifikacije
  - e) da naručitelj ne koristi certifikaciju svojih proizvoda na takav način da naštetiti ugledu IGH Cert i ne daje nikakve izjave o certifikaciji proizvoda za koje bi IGH Cert mogao smatrati da navode na pogrešno mišljenje ili su neovlaštene;
  - f) da nakon suspenzije ili povlačenja, naručitelj prestane s upotrebom svakog oglasnog materijala koji sadrži bilo kakva upućivanja na iste i postupi kao što je zahtijevano u certifikacijskoj shemi (npr. vraćanje certifikacijskih dokumenata) i poduzme sve druge zahtijevane mjere;
  - g) ako naručitelj dostavlja preslike certifikacijskih dokumenata drugima, dokumenti moraju biti preslikani u potpunosti ili kao što je utvrđeno u certifikacijskoj shemi;
  - h) da pri upućivanju na certifikaciju proizvoda u sredstvima komunikacije kao što su dokumenti, brošure ili oglašavanje, naručitelj ispunjava sve zahtjeve certifikacijskog tijela ili kao što je specificirano na certifikacijskoj shemi;
  - i) naručitelj ispunjava bilo kakve zahtjeve koji mogu biti propisani u certifikacijskoj shemi koji se odnose na upotrebu oznaka sukladnosti, ili podatke koji se odnose na proizvod;
  - j) naručitelj vodi zapise prigovora o kojima je obaviješten a koji se odnose na sukladnost sa zahtjevima koji se odnose na certifikaciju i na zahtjev daje zapise na uvid IGH Cert-u i
    - 1) poduzima odgovarajuće korake u pogledu takvih prigovora i bilo kakvih nedostataka ustanovljenih u proizvodima koji utječu na sukladnost sa zahtjevima koji se odnose na certifikaciju;
    - 2) dokumentira poduzete radnje;
- NAPOMENA Provjera točke j) od strane IGH Cert može se utvrditi u certifikacijskoj shemi.
- k) naručitelj obavještava IGH Cert, bez odgode, o promjenama koje mogu utjecati na njegovu sposobnost da ostvari sukladnost sa zahtjevima koji se odnose na certifikaciju;
- NAPOMENA Primjeri promjena mogu uključivati sljedeće:

*Samim stavljanjem dokumenta na INTRANET revizija se smatra kontroliranom i odobrenom*



- pravni, trgovački, organizacijski status ili vlasništvo,
- organizaciju i upravljanje (npr. ključno rukovodeće osoblje, osoblje koje donosi odluke ili tehničko osoblje),
- izmjene proizvoda ili proizvodne metode,
- adrese za kontakt i proizvodne lokacije,
- veće promjene sustava upravljanja kvalitetom.

The certificate holder shall continuously and permanently fulfill certification criteria and shall comply to all regulated rules, Regulation (EU) 305/2011 and/or valid legislation of Croatia. The following is required:

- a) the client always fulfils the certification requirements including implementing appropriate changes when they are communicated by the IGH Cert;
- b) if the certification applies to ongoing production, the certified product continues to fulfil the product requirements
- c) the client makes all necessary arrangements for
  - 1) the conduct of the evaluation and surveillance (if required), including provision for examining documentation and records and access to the relevant equipment, location(s), area(s), personnel, and client's subcontractors
  - 2) investigation of complaints;
  - 3) the participation of observers, if applicable
- d) the client makes claims regarding certification consistent with the scope of certification
- e) the client does not use its product certification in such a manner as to bring IGH Cert into disrepute and does not make any statement regarding its product certification that IGH Cert may consider misleading or unauthorized;
- f) upon suspension, withdrawal, or termination of certification, the client discontinues its use of all advertising matter that contains any reference thereto and takes action as required by the certification scheme (e.g. the return of certification documents) and takes any other required measure;
- g) if the client provides copies of the certification documents to others, the documents shall be reproduced in their entirety or as specified by the certification scheme;
- h) in making reference to its product certification in communication media such as documents, brochures or advertising, the client complies with the requirements of IGH Cert or as specified by the certification scheme;
- i) the client complies with any requirements that may be prescribed in the certification scheme relating to the use of marks of conformity, and on information related to the product;
- j) the client keeps a record of all complaints made known to it relating to compliance with certification requirements and makes these records available to IGH Cert when requested, and
  - 1) takes appropriate action with respect to such complaints and any deficiencies found in products that affect compliance with the requirements for certification;
  - 2) documents the actions taken;

NOTE Verification of item j) by IGH Cert can be specified in the certification scheme

- k) the client informs IGH Cert, without delay, of changes that may affect its ability to conform with the certification requirements

NOTE Examples of changes can include the following:

- the legal, commercial, organizational status or ownership,
- organization and management (e.g. key managerial, decision-making or technical staff)
- modifications to the product or the production method
- contact address and production sites
- major changes to the quality management system.

## 6.2 Pozivanje na status nositelja certifikata

### 6.2 Referring to the certificate holder status

Dopuštena je uporaba certifikacijskog simbola na dokumentima u okviru područja certifikacije. IGH Cert će poduzimati radnje u cilju osiguranja da nositelj certifikata:

*Samim stavljanjem dokumenta na INTRANET revizija se smatra kontroliranom i odobrenom*



- u potpunosti udovoljava zahtjevima za traženi certifikacijski status, kada se poziva na certifikaciju putem Interneta, dokumenata i komercijalnih materijala
- certifikacijski simbol koristi samo za lokacije koje su navedene u certifikaciji
- ne daje izjave povezane s certifikacijom, koje bi se mogle shvatiti pogrešno, ili kao neosnovane
- vodi brigu da izjava o svojstvima niti drugi dokument ne budu izdani tako da navode na pogrešno tumačenje
- certifikacijski simbol ne stavlja na svoje proizvode osim ako normom nije drugačije propisano
- u slučaju suspenzije ili povlačenja certifikacije prekine s uporabom certifikacijskog simbola.

The use of the Certification symbol is allowed in the documents within the certification area. IGH Cert shall undertake actions to ensure that the certificate holder:

- completely fulfills the requirements for the required certification status when referring to his certification on Internet, in documents or in commercial publications
- uses the certification symbol only for production locations cited in the certificate
- does not make statements related to the certificate which could be misunderstood or seen as unfounded
- takes care that his Declaration of conformity or other documents are not published in such a way that they lead to misinterpretation
- does not affix the certification symbol on his products, except if this is norm requirement
- interrupts to apply the certification symbol in case of certificate suspension or withdrawal.

Ako dođe do nekorektnog pozivanja na status, ili neprimjerene uporabe certifikacijskog simbola, IGH Cert će poduzeti prikladne radnje: zahtjev za popravni radnjama, suspenziju ili povlačenje certifikacije, ili druge postupke. To definira dokument: Pravila za uporabu certifikata i certifikacijskog simbola (Pravila 2, POC46-01-/02).

If an incorrect reference to status or an unsuitable application of certification symbol occur, IGH Cert shall undertake appropriate actions: request corrective actions, suspend or withdraw the certificate or undertake other actions. These actions are defined in the *Rules for the application of certificate and of the certification symbol* (Rules N o. 2, POC46-01-/02).

### 6.3 Obveze IGH Cert

#### 6.3 IGH Cert obligations

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

- provedbu svih postupaka sukladno utvrđenim pravilima
- ograničenje GOIPSS aktivnosti na ocjenu razine sukladnosti s kriterijima certifikacije
- neovisnost i nepristranost osoba koje sudjeluju u certifikaciji
- povjerljivost dokumenata i informacija prikupljenih tijekom certifikacije
- javno dostupne informacije o statusu certifikata/potvrda i njihovo redovno osuvremenjivanje
- informacije o sljedivosti rezultata u odnosu na područje certifikacije
- pravodobne obavijesti o svim promjenama kriterija certifikacije
- informacije o međunarodnoj suradnji u koju je IGH Cert uključen.

When carrying out certification and maintenance IGH Cert is committed to ensuring the following:

- to perform all procedures in compliance with the defined rules
- to limit the AVCP Group activities to assessment of conformity level with the certification criteria
- independence and impartiality of persons participating in certification
- confidentiality of documents and information collected during certification
- to make publicly available the information related to the certificate status and to update them regularly
- to provide information on results traceability related to the certification area
- to provide timely information on any changes in certification criteria
- to provide information on international co-operation in which IGH Cert is included.

*Samim stavljanjem dokumenta na INTRANET revizija se smatra kontroliranom i odobrenom*

## **7 Suspenzija certifikata – privremena obustava (prekid)**

### **7 Certificate suspension - temporary interruption**

#### **7.1 Dragovoljna suspenzija**

##### **7.1 Voluntary suspension**

Nositelj certifikata može zahtijevati privremenu obustavu valjanosti certifikacije, za cijelo ili dio područja certifikacije. Trajanje suspenzije je najviše 6 mjeseci. Ako se do tog roka ne steknu uvjeti za prekid suspenzije, certifikacija će biti povučena u dijelu za koji je suspenzija zahtijevana. Suspenzija se može prekinuti jedino nakon provedenog ocjenjivanja.

The certificate holder can require a temporary interruption of the certificate validity for the whole or a part of the certification area. Maximum suspension duration is 6 months. If by the end of this period the conditions for interrupting the suspension are not met, the certificate shall be withdrawn for the part for which suspension was required. Suspension can be interrupted only after a new assessment was done.

#### **7.2 Prisilna suspenzija**

##### **7.2 Forced suspension**

Kada se utvrde bitne nesukladnosti, tijekom redovnog ili izvanrednog nadzora, ili kojeg drugog postupka, one mogu uvjetovati suspenziju u dijelu ili u cijelosti. Prisilna suspenzija traje najviše 6 mjeseci, a može se ukinuti jedino nakon provedenog postupka ocjenjivanja. Ako se u roku ne steknu uvjeti za ukidanje suspenzije, područje certifikacije može se suziti u dijelu suspenzije ili certifikacija može biti povučena, ako se suspenzija odnosila na cijelo područje. Vrijeme trajanja suspenzije ne utječe na rok valjanosti certifikata/potvrde.

When significant non-conformities are found during regular or extraordinary surveillance or during any other procedure, this can cause a partial or complete suspension. A forced suspension shall take maximum 6 months and can be recalled only after a new assessment procedure. If in the prescribed period the conditions for recalling the suspension are not met, the certification area can be reduced for the suspended part or the certificate can be withdrawn if the suspension covered the whole area. The duration of the suspension has no influence on the duration of the validity of the certificate.

## **8 Prestanak valjanosti certifikata**

### **8 Termination of certificate validity**

U slučaju povlačenja nositelj mora obvezno vratiti IGH Cert ranije dobivene certifikate. Odlukom o povlačenju određuje se i datum povlačenja.

In case of withdrawal, the certificate holder shall return previously obtained certificate to IGH Cert. Date of withdrawal shall be defined by the withdrawal decision.

#### **8.1 Zahtjev za povlačenje certifikacije**

##### **8.1 Requirement for certificate withdrawal**

Nositelj certifikata može zahtijevati povlačenje certifikata i o tome u pisanom obliku obavijestiti IGH Cert. Certificate holder can request certificate withdrawal but shall inform IGH Cert about it in written form.

#### **8.2 Povlačenje certifikacije**

##### **8.2 Certificate withdrawal**

Kad se tijekom nadzora, redovnog ili izvanrednog ili drugog postupka, utvrde bitne nesukladnosti one mogu uvjetovati povlačenje certifikacije. Nositelj certifikata može ponovno steći status certifikacije podnošenjem novog zahtjeva i provedbom novog postupka certifikacije. Novi zahtjev se može podnijeti, ali ne prije isteka 6 mjeseci od dana povlačenja certifikacije.

The certificate withdrawal can be a result of significant non-conformities established during a regular or extraordinary surveillance or during other actions. The certificate holder can obtain his certificate again if

*Samim stavljanjem dokumenta na INTRANET revizija se smatra kontroliranom i odobrenom*

he submits a new application and performs a new certification procedure. New applications can be submitted not earlier than 6 months after the certificate was withdrawn.

## **9 Prizivi, prigovori i sporovi**

### **9 Appeals, complaints and disputes**

#### **9.1 Prizivi**

##### **9.1 Appeals**

Priziv je zahtjev nositelja certifikata za preispitivanje nepovoljne odluke IGH Cert, a odnosi se na njegov željeni certifikacijski status.

An appeal is a request by the certificate holder for reexamining an unfavourable IGH Cert's decision about the certificate holder's desired certification status.

#### **9.2 Prigovori**

##### **9.2 Complaints**

Prigovor je izraz nezadovoljstva pravne osobe ili osobe s aktivnostima i postupcima IGH Cert i nositelja certifikata. IGH Cert ocjenjuje važnost prigovora, a u slučaju opravdanosti poduzima odgovarajuće radnje. O rezultatima rješenja prigovora obavještava podnositelja u pisanome obliku. O svim prigovorima i poduzetim mjerama vode se zapisi.

Za prigovor koji nije dan u pisanome obliku ili potječe iz neidentificiranog izvora IGH Cert postupa kako procijeni prikladnim.

A Complaint is an expression of dissatisfaction of a legal or physical person related to the activities or procedures of IGH Cert and the certificate holder. IGH Cert shall assess the importance of the complaint and if it is justified it takes suitable actions. The applicant of the complaint shall be informed about IGH Cert's decision in writing. Records of any complaint and measures undertaken shall be kept.

Complaint not given in written form or those from unidentifiable source will be considered if IGH Cert finds it suitable.

Politika IGH Cert-a, sukladna je Politici kvalitete Instituta IGH d.d., a to je da se tijekom certificiranja ne steknu uvjeti za podnošenje žalbi. Međutim, ukoliko do žalbe ipak dođe ona se bez odugovlačenja rješava. O rezultatima postupka rješavanja žalbe IGH Cert podnositelja žalbe obavještava u pisanom obliku.

IGH Cert policy is, according to the quality policy of Institute IGH, to avoid, during certification, occurrence of conditions for submitting of complaints. However, if a complaint is submitted, it shall be considered without delay. The complaint applicant shall be informed about IGH Cert's decision in written form.

#### **9.3 Sporovi**

##### **9.3 Disputes**

Odnose se na područja koja nisu obuhvaćena prizivima/prigovorima i uključuju sud u rješavanju.

Disputes refer to the areas not included in objectives and/or complaints and their settlement includes the courts.