HAK DAN KEWAJIBAN KLIEN

Lembaga Sertifikasi Produk

LSPro BBSPJIKKP - JPA (LSPro-009-IDN)

1. Hak Klien

1.1 Klien berhak menggunakan tanda SNI dan logo Lembaga Sertifikasi, sebagaimana tertulis dalam lisensi berdasarkan pada perjanjian yang sesuai dengan persyaratan standar dan ketentuan yang telah ditetapkan pada lisensi.

1.2 Klien berhak mengajukan keluhan dan banding terhadap keputusan sertifikasi.

1.3 Klien berhak untuk mempublikasi sertifikasi produknya sesuai dengan kewenangan yang diberikan oleh Lembaga Sertifikasi.

2. Kewajiban Klien

2.1 Mengisi formulir permohonan dengan lengkap dan ditanda tangani oleh wakil klien yang berwenang dengan melampirkan :

a) Ruang lingkup sertifikasi yang diajukan;

b) Penyataan bahwa klien setuju untuk memenuhi persyaratan sertifikasi dan memberi informasi yang diperlukan untuk evaluasi produk yang akan disertifikasi;

2.2 Minimal harus memberikan informasi tentang :

a) Jenis perusahaan, nama, alamat dan status hukum;

b) Definisi produk yang akan disertifikasi, sistim sertifikasi, dan standar yang digunakan untuk produk yang akan disertifikasi jika diketahui klien;

2.3 Selalu memenuhi persyaratan sertifikasi termasuk penerapan perubahan yang sesuai bila perubahan tersebut telah dikomunikasikan oleh Lembaga Sertifikasi BBSPJIKKP;

2.4 Jika sertifikasi berlaku untuk produksi yang sedang berlangsung, produk yang disertifikasi secara terus menerus memenuhi persyaratan produk;

2.5 Melakukan persiapan yang diperlukan untuk pelaksanaan evaluasi, termasuk persiapan untuk pemeriksaan dokumen dan akses keseluruh bidang, rekaman (termasuk laporan audit internal) dan personel untuk tujuan evaluasi (misalnya : pengujian, inspeksi, asesmen, survailen dan asesmen ulang), penyelesaian keluhan serta partisipasi pengamat, jika diperlukan;

2.6 Membuat peryataan bahwa sertifikasi sesuai dengan ruang lingkup yang telah diberikan.

2.7 Tidak menggunakan sertifikasi produknya sedemikian rupa, sehingga mengurangi wibawa Lembaga Sertifikasi dan tidak membuat pernyataan yang menyesatkan atau tidak sah berkaitan dengan sertifikasi produk;

2.8 Pada saat pembekuan, pencabutan dan penghentian sertifikasi, klien menghentikan penggunaan semua iklan yang berisi referensi apapun di dalamnya dan mengambil tindakan seperti yang dipersyaratkan oleh skema sertifikasi misalnya mengembalikan dokumen sertifikasi dan mengambil tindakan lain yang diperlukan;

2.9 Jika klien memberikan dokumen sertifikasi kepada pihak lain, dokumen harus direproduksi secara keseluruhan atau seperti yang ditentukan dalam skema sertifikasi.

2.10 Dalam hal membuat referensi untuk sertifikasi produk di media komunikasi seperti dokumen, brosur atau iklan, klien memenuhi persyaratan Lembaga Sertifikasi atau seperti yang ditetapkan dalam skema sertifikasi.

2.11 Klien memenuhi persyaratan apapun yang mungkin ditentukan dalam skema sertifikasi yang berhubungan dengan penggunaan tanda kesesuaian dan informasi yang terkait dengan produk antara lain wajib membubuhkan tanda SNI dan nomor SNI serta kode Lembaga Sertifikasi atau pencantuman NRP/NPB sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

2.12 Merekam semua pengaduan yang terkait dengan pemenuhan persyaratan sertifikasi, melakukan tindakan yang tepat terhadap terhadap pengaduan dan setiap kekurangan yang ditemukan dalam produk yang mempengaruhi kesesuaiannya terhadap persyaratan sertifikasi serta mendokumentasikan tindakan yang diambil.

2.13 Menginformasikan kepada Lembaga Sertifikasi, tanpa penundaan, perubahan-perubahan misalnya modifikasi produk, proses manufaktur atau bila relevan sistem mutu yang dapat mempengaruhi kemampuannya untuk sesuai dengan persyaratan sertifikasi,

2.14 Menggunakan sertifikasi hanya untuk menunjukkan bahwa produk telah disertifikasi sesuai dengan standar yang ditetapkan.

2.15 Berusaha menjamin bahwa tidak ada sertifikat atau laporan atau bagiannya disalahgunakan.

2.16 Bersedia dilakukan audit sewaktu-waktu/ audit khusus jika dijumpai adanya keluhan serius terkait produk baik dari masyarakat maupun Lembaga yang berwenang.