

Algemeen certificatiereglement



Wetenschappelijk en technisch centrum van de Belgische textielnijverheid

*Algemeen certificatiereglement***Inhoud**

1	Inleiding	3
2	Onderwerp	3
3	Referentie documenten	3
4	Definities	4
5	Algemene eisen gesteld aan de Certificatie-instelling	7
5.1	Legale en contractuele aangelegenheden	7
5.2	Beheer van onpartijdigheid	7
5.3	Niet discriminerend	7
5.4	Confidentialiteit	7
5.5	Publiek beschikbare informatie	8
5.6	Anti-corruptie richtlijnen	8
5.7	Financiering	8
6	Certificatieproces	8
6.1	Algemene FLOW certificatieprocedure	8
6.2	Certificatie aanvraag	9
6.3	Review van de certificatie aanvraag	9
6.4	Verder verloop van het certificatie proces: evaluatie en review	9
6.5	Certificatiebeslissing	11
7	Verplichtingen van de certificaathouder	12
8	Sancties bij inbreuk	13
9	Klachten en beroepsprocedure	14
9.1	Klachten	14
9.2	Beroepen	14

Algemeen certificatiereglement

1 Inleiding

De Europese Richtlijnen en Verordeningen stellen de CE-markering (of stuurwiel markering) verplicht voor bepaalde producten. Met deze markering attesteert de fabrikant dat het product conform is aan de toepasselijke fundamentele wettelijke voorschriften inzake veiligheid en gezondheid en dat het conform de wetgeving op de markt werd gebracht. De technische vereisten waaraan deze producten moeten voldoen zijn beschreven in de desbetreffende geharmoniseerde Europese normen.

Centexbel is aangemeld organisme met nummer 0493 en is erkend voor welbepaalde typekeuringen en voor specifieke, periodieke nacontroles.

2 Onderwerp

Dit reglement specificeert de algemene procedures, de werkwijze, de verantwoordelijkheden en de regels die door CENTEXBEL, als aangemeld organisme, worden toegepast bij de behandeling van een aanvraag voor certificatie van producten die vallen binnen de certificatie scope van Centexbel (056-PROD) volgens ISO 17065, zie Belac website:

https://ng3.economie.fgov.be/NI/belac/Prodcert/scope_pdf/056-PROD.pdf

De productgroepen, waarvoor Centexbel erkend is, zijn beschreven op de NANDO website:

http://ec.europa.eu/growth/tools-databases/nando/index.cfm?fuseaction=notifiedbody.notifiedbody&refe_cd=EPOS%5F43815

Voor de bijzondere certificatie reglementen per wetgeving wordt verwezen naar § 6.4.

3 Referentie documenten

ISO 17065	Conformiteitsbeoordeling - Eisen voor Certificatie-instellingen die certificaten toekennen aan producten, processen en diensten.
ISO 17020	Conformiteitsbeoordeling – Algemene criteria voor het functioneren van verschillende soorten instellingen die keuringen uitvoeren.
ISO 17021	Conformiteitsbeoordeling – Eisen voor instellingen die audits en certificatie van managementssystemen uitvoeren.
ISO 17025	Algemene eisen voor de competentie van beproevings- en kalibratielaboratoria.

Algemeen certificatiereglement

4 Definities

Aanvrager:

Juridische entiteit die de certificatie van de conformiteit van een product aanvraagt en die zich engageert deze conformiteit te handhaven. Deze juridische entiteit is de fabrikant of zijn gevolmachtigde vertegenwoordiger in de Europese Unie. Ook indien een derde (bv. consulent) de aanvraag indient, blijft de fabrikant verantwoordelijk voor de conformiteit van zijn product

Aangemelde instantie:

Geaccrediteerde onafhankelijke instelling die gemachtigd is een aantal taken (testen, typekeuring, periodieke nacontrole) uit te voeren in het kader van een Richtlijn/Verordening.

CE-markering:

Markering onder een voorgeschreven vorm, die symboliseert dat het product aan de essentiële eisen voldoet inzake veiligheid en gezondheid en hierdoor de vrije handel binnen de Europese Unie bevordert.

Certificaat voor prestatiebestendigheid:

Verklaring van Aangemelde Instantie dat het product of productgroep voldoet aan de essentiële eigenschappen. Is alleen van toepassing voor systeem 1.

Conformiteitsverklaring:

Verklaring opgesteld door fabrikant, die bevestigt dat het artikel voldoet aan de toepasselijke essentiële veiligheids- en gezondheidseisen. De inhoud van de conformiteitsverklaring varieert in functie van het artikel en het systeem van conformiteitsbeoordeling, dat erop van toepassing is.

CPR:

Construction Products Regulation 305/2011 (Bouwproductenverordening).

CWFT:

"Classified without further testing"; producten binnen de gestelde criteria, welke automatisch geclassificeerd zijn zonder hiervoor testen uitgevoerd te hebben.

EG Type-goedkeuring = Module B:

Controle, die de aangemelde instantie uitvoert vooraleer een artikel op de markt wordt gebracht en tot doel heeft de overeenstemming met de toepasselijke fundamentele veiligheids- en gezondheidseisen vast te stellen. Deze controle gebeurt op basis van het technisch dossier van de fabrikant en de door hem ter beschikking gestelde modellen.

EU Certificaat van typegoedkeuring:

Verklaring van de aangemelde instantie dat het PBM voldoet aan de toepasselijke essentiële veiligheids- en gezondheidseisen. Van toepassing voor de PBM categorieën 2 en 3.

*Algemeen certificatiereglement***EU-garantiesysteem voor de kwaliteit van het eindproduct (Module C2):**

Periodieke controle, die door de aangemelde instantie uitgevoerd wordt en tot doel heeft vast te stellen of het PBM blijvend voldoet aan de toepasselijke veiligheids- en gezondheidseisen, door nazicht van de homogeniteit van de productie en van de overeenstemming met het tijdens de typekeuring voorgelegde technisch dossier.

Expertiserapport:

Verslag van de aangemelde instantie, dat de conclusies weergeeft van de periodieke nacontroles, uitgevoerd volgens de systemen beschreven in Module C2 of Module D van de PPER.

FPC-auditor:

Medewerker van CENTEXBEL / CENTEXBEL SERVICES die de FPC-audits uitvoert.

Geharmoniseerde norm:

Europese norm opgesteld onder mandaat van de Europese Commissie en waarvan de referentie gepubliceerd werd in het Europees Publicatieblad. Geharmoniseerde normen geven een vermoeden van overeenstemming met de fundamentele veiligheids- en gezondheidseisen, vermeld in de bijlage ZA van deze norm (voor PPE en MED).

Initiële FPC-audit:

Initiële controle uitgevoerd door aangemelde instantie in het bedrijf. Het laat de identificatie en het documenteren toe van het productieproces en dient als basis voor latere bewakingsaudits van het productieproces.

Intrekking van het certificaat: sancties bij inbreuk:

Intrekken van een bestaand Typekeuringscertificaat wanneer na een eerste waarschuwing aan een klant (bij de jaarlijkse nacontrole en er blijkt dat de geclaimde normeringen niet meer worden gehaald)

MED:

Richtlijn 2014/90/EU inzake uitrusting van zeeschepen

Opvolgings FPC-audit:

Is een controle uitgevoerd door de aangemelde instantie in het bedrijf om de conformiteit met de technische bepalingen te garanderen en wijzigingen te identificeren tov de initiële FPC-audit.

PBM:

Persoonlijk beschermingsmiddel

PPE:

Personal Protective Equipment Regulation (PPE) (Verordening Persoonlijke Beschermingsmiddelen (EU) 2016/425).

*Algemeen certificatiereglement***Prestatieverklaring:**

Verklaring opgesteld door fabrikant, dat het product of productgroep voldoen aan de essentiële eigenschappen en van toepassing is voor de attestatie van alle systemen.

Productcertificator:

Medewerker van CENTEXBEL/Centexbel Services die de conformiteit van een artikel evalueert op basis van een technisch dossier.

Productfamilie(s):

Is een groep van producten gedefinieerd op basis van productiewijze en constructiekenmerken.

Productiekwaliteitsborging (Module D):

Overeenstemming met het type op basis van kwaliteitsborging van het productieproces. Periodieke controle, die door de aangemelde instantie uitgevoerd wordt en tot doel heeft vast te stellen of product voldoet aan de toepasselijke veiligheids- en gezondheidseisen, door nazicht van de homogeniteit van de productie en van de overeenstemming met het tijdens de typekeuring voorgelegde technisch dossier.

Productkeuring (Module F):

Overeenstemming met het type op basis van productkeuring

Productkwaliteitsborging (Module E):

Overeenstemming met het type op basis van productkwaliteitsborging

Speelgoed:

Producten die, al dan niet uitsluitend, ontworpen of bestemd zijn om door kinderen jonger dan 14 jaar bij het spelen te worden gebruikt.

Stuurwielmarkering:

Markering onder een voorgeschreven vorm, die symboliseert dat het product aan de essentiële eisen voldoet inzake veiligheid en gezondheid en daardoor de vrije handel in de Europese Unie bevordert.

Systemen voor de beoordeling en verificatie van de prestatiebestendigheid:

- *Systeem 1: Product of productgroep verwerkt met een brandvertrager en een brandklassering A1_{fl}, A2_{fl}, B_{fl} of C_{fl}.*
- *Systeem 2: Niet van toepassing*
- *Systeem 3: Product of productgroep welke niet onder attesteringssysteem 1 of 4 valt.*
- *Systeem 4: Product of productgroep met een brandklassering E_{fl} (binnen de CWFT-criteria) of F_{fl} (no performance determined), waarvoor geen brandrapport noodzakelijk is.*

*Algemeen certificatiereglement***Waarschuwing: sancties bij inbreuk:**

Eerste waarschuwing (schriftelijk) aan een klant wanneer:

- *bij de jaarlijkse nacontrole blijkt dat de geclaimde normeringen niet meer worden gehaald*
- *1 maand voor het verstrijken van een zware tekortkoming*
- *Inbreuken die gemeld worden door derden*

5 Algemene eisen gesteld aan de Certificatie-instelling

5.1 Legale en contractuele aangelegenheden

Voor elke certificatieopdracht wordt een overeenkomst opgesteld tussen de aanvrager en Centexbel. De overeenkomst verwijst naar dit algemeen certificatie reglement en de bijzondere certificatie reglementen.

5.2 Beheer van onpartijdigheid

CENTEXBEL heeft alle noodzakelijke maatregelen genomen om onpartijdigheid in de beslissing tot certificatie te garanderen. Deze onpartijdigheid wordt bewaakt door de "Adviesraad Certificatie" die op geregelde tijdstippen bijeenkomt. Zowel producenten, gebruikers, overheden en experts zijn via de leden van deze "Adviesraad Certificatie" vertegenwoordigd.

5.3 Niet discriminerend

CENTEXBEL stelt haar diensten toegankelijk voor diegenen die aanvragen indienen. Toegang tot het certificatieproces wordt niet beïnvloed door de grootte van de aanvrager of zijn lidmaatschap van een vereniging groep en de certificatie wordt ook niet beïnvloed door het aantal reeds afgegeven certificaten. Er worden geen onrechtmatige eisen gesteld aan de aanvrager.

CENTEXBEL beperkt de eisen, de evaluatie, de beoordeling, de beslissing en het toezicht tot die elementen die specifiek verband houden met de reikwijdte van de certificatie.

CENTEXBEL kan echter steeds de certificatie van een klant weigeren indien er fundamentele en aantoonbare redenen bestaan (BVB illegale activiteit).

5.4 Confidentialiteit

CENTEXBEL zal alle informatie omtrent de aanvraag als strikt vertrouwelijk behandelen en deze niet bekend maken aan derden zonder uitdrukkelijke toestemming van de aanvrager. Dit geldt niet voor die informatie die, in overeenstemming met de wetgeving, aan de toezichthoudende overheid of aan de andere erkende keuringsinstanties moet verstrekt worden.

Algemeen certificatiereglement

5.5 Publiek beschikbare informatie

Het Algemeen certificatie reglement en de bijzondere certificatiereglementen zijn publiek beschikbaar.

5.6 Anti-corruptie richtlijnen

CENTEXBEL en CENTEXBEL Services die opdrachten uitvoeren voor CENTEXBEL voeren hun prestaties uit op een ethisch correcte manier. Tevens worden alle wettelijke bepalingen gerespecteerd. Elke vorm van omkoping, fraude of corruptie dient gemeld te worden aan de kwaliteitsverantwoordelijke, het departementshoofd en de directie.

5.7 Financiering

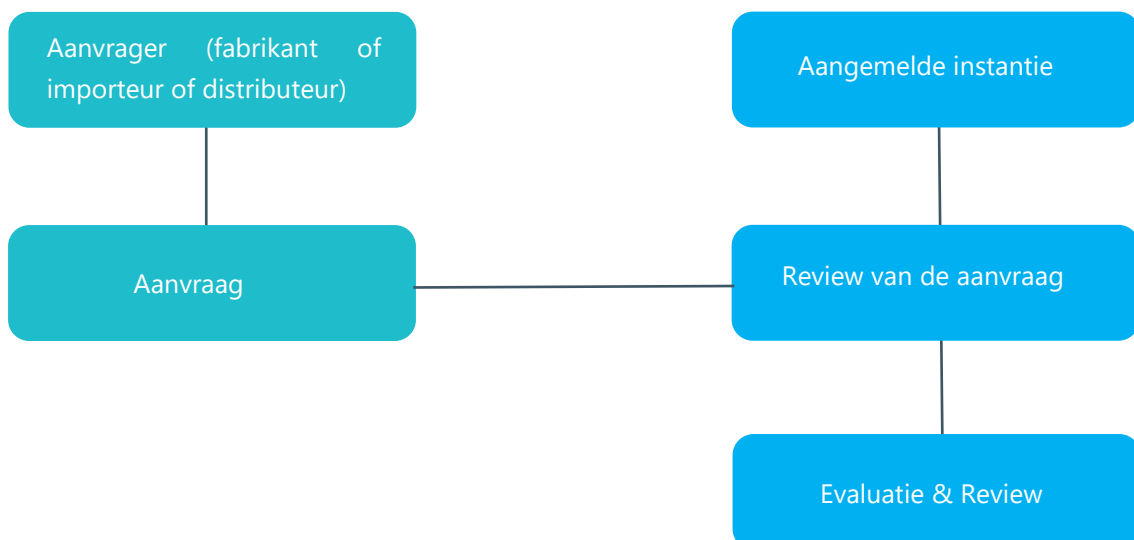
De vergoedingen die Centexbel vraagt voor zijn bewezen diensten zijn bepaald in de procedure 'Revenue Cycle memo' (voor wat betreft de prijzen van de testen). Voor de certificatieactiviteiten (Typekeuringen – jaarlijkse nacontroles en inspecties) worden de prijzen op de server onder de afdeling certificatie bewaard. Deze zijn steeds ter beschikking van de klanten op vraag. Certificaten worden standard elektronisch afgeleverd. Indien men papieren versies wenst te bekomen wordt daartoe een kleine extra kost aangerekend per afgeleverd certificaat. Indien men een certificaat wenst in een andere taal dan Nederlands, Frans, Engels of Duits worden hiertoe extra certificaatkosten gefactureerd.

6 Certificatieproces

De productcertificatie heeft tot doel de conformiteit van een artikel met de toepasselijke bepalingen van de Richtlijn/Verordening in de ontwerpfase of in de productiefase te controleren en deze conformiteit te attesteren.

6.1 Algemene FLOW certificatieprocedure

Het certificatieproces wordt hieronder beschreven en wordt waar nodig aangevuld in het bijzonder certificatie reglement.



Algemeen certificatiereglement

6.2 Certificatie aanvraag

Wanneer een bedrijf een artikel wenst te certificeren neemt het contact op met CENTEXBEL. Deze startfase bestaat hoofdzakelijk uit het verschaffen van algemene informatie over het verloop van de procedure. Het bestaat uit:

- Het definiëren van het product (of productgroep) op basis van productiewijze en de productkarakteristieken.
- De vereiste documenten die ter beschikking van CENTEXBEL moeten worden gesteld.
- Het ondertekenen van een onderlinge overeenkomst die de rechten en de plichten van beide partijen vastlegt met verwijzing naar dit algemeen certificatiereglement en de bijzondere certificatiereglementen.
- Een offerte opgesteld door CENTEXBEL voor het uit te voeren werk en het bespreken van een levertermijn.

6.3 Review van de certificatie aanvraag

CENTEXBEL/Centexbel Services evalueert de volledigheid van de informatie die het bedrijf ter beschikking stelt in het technisch dossier en vraagt, indien nodig, bijkomend testmateriaal of bijkomende informatie om het dossier te vervolledigen. De aanvrager stelt de nodige documenten beschikbaar met identificatie en omschrijving van de gedefinieerde producten of productfamilies en eventueel materialen. Dit eerste nazicht is enkel bedoeld om de volledigheid van het dossier na te gaan en betekent geenszins dat het technisch dossier of het artikel conform zou zijn aan de wettelijke bepalingen. Indien de aanvraag niet ontvankelijk verklaard wordt omwille van het niet voldoen aan één van de bovenstaande eisen, dan wordt de aanvrager daarvan op de hoogte gebracht.

6.4 Verder verloop van het certificatie proces: evaluatie en review

Indien de aanvraag ontvankelijk werd verklaard wordt het dossier geëvalueerd door een gekwalificeerd productcertificator van CENTEXBEL/Centexbel Services die contact neemt met de aanvrager tot het bekomen van documenten, een planning, etc. Voor het verdere verloop van het

Algemeen certificatiereglement

certificatie proces wordt verwezen naar de bijzondere certificatiereglementen volgens de wetgevingen van toepassing, meerbepaald:

PPE:

[\\gntfile\Lopend\Certificatie\Procedures_productcertificatie\Beschermkledij\Bijzonder certificatiereglement PBM_NL.docx](#)

- EU-Typegoedkeuring of Module B
- Periodieke nacontrole: Module C2 of Module D

Algemeen certificatiereglement

CPR:

[\\gntfile\Lopend\Certificatie\Procedures_productcertificatie\Bouwproducten\Bijzonder certificatiereglement_bouwproducten_NL.docx](#)

- Initiële type keuring
- Initiële FPC audit
- Opvolgings FPC-audit

MED:

[\\gntfile\Lopend\Certificatie\Procedures_productcertificatie\Marine Richtlijn\Bijzonder certificatiereglement MED_NL.docx](#)

- EG-Typegoedkeuring of Module B
- Productiekwaliteitsborging (module D)
- Productkwaliteitsborging (module E)
- Productkeuring (module F)

TOYS:

[Speelgoed\Bijzonder certificatiereglement Speelgoed_NL.docx](#)

- EG-Typegoedkeuring of Module B

6.5 Certificatiebeslissing

De beslissingen omtrent certificatie worden genomen door de manager certificatie van CENTEXBEL. Die baseert zich daartoe op de objectieve bevindingen en verslagen van de gekwalificeerde productcertificator of de evaluerende auditor die ze afweegt tegenover de criteria in het certificatiereglement, alsook op de eventuele reacties van de aanvrager. De certificatiebeslissing wordt dus gestaafd met de resultaten van de typekeuring of van de nacontrole of FPC audit:

- Bij een positieve beslissing omtrent de typekeuring ondertekent de manager certificatie het certificaat en wordt het certificaat afgeleverd.
- Bij een negatieve beslissing omtrent de typekeuring brengt de manager certificatie de directeur-generaal en de aanvrager hiervan op de hoogte. De weigering tot het uitschrijven van een certificaat van typekeuring wordt ook bekend gemaakt aan de toezichthoudende (aanmeldende) overheid en andere uit hoofde van deze verordening aangemelde instanties die soortgelijke conformiteitsbeoordelingsactiviteiten verrichten.

6.6 Informatie aan derden

In sommige gevallen zal Centexbel informatie verstrekken aan derden, zoals vereist door de regelgeving waarvoor certificatie wordt uitgevoerd.

[Voor de Verordening betreffende Persoonlijke Beschermingsmiddelen](#)

Algemeen certificatiereglement

De bevoegde autoriteit kan toegang krijgen tot alle technische documentatie en certificeringen. Op verzoek van de bevoegde autoriteit of van andere aangemelde instanties kan Centexbel een kopie van de typekeuringscertificaten en, op met redenen omkleed verzoek, een kopie van het technisch dossier en van de onderzoeks- en testverslagen bezorgen.

Centexbel zal de bevoegde autoriteit op de hoogte brengen van elk afgegeven of verlengde certificaat of goedkeuring van kwaliteitssysteem en van elke geweigerde, beperkte, geschorste of ingetrokken certificaat (module B) of beslissing tot goedkeuring of beperking (module C2 of module D).

Centexbel zal andere aangemelde instanties op de hoogte brengen van typekeuringscertificaten en verlengingen of goedkeuringen van kwaliteitssystemen die het geweigerd, ingetrokken, geschorst of anderszins beperkt heeft en zal aangemelde instanties die soortgelijke conformiteitsbeoordelingen voor dezelfde typen PPE verrichten, relevante informatie verstrekken over problemen in verband met negatieve conformiteitsbeoordelingsresultaten

Indien geen beroep wordt aangetekend of indien het beroep wordt verworpen, zal de weigering om het certificaat af te geven ter kennis worden gebracht van de bevoegde autoriteit en van de andere aangemelde instanties die soortgelijke conformiteitsbeoordelingsactiviteiten verrichten voor dezelfde typen producten.

Voor de Verordening inzake voor de Bouw bestemde Producten

In geval van weigering, beperking, opschorting of intrekking van een certificaat, zal Centexbel de bevoegde autoriteit op de hoogte brengen. Centexbel zal ook de andere aangemelde instanties op de hoogte brengen van elk negatief resultaat van een beoordeling of verificatie.

Voor de Verordening inzake Mariene Uitrusting

Centexbel zal de bevoegde instantie op de hoogte brengen van de certificatiebeslissingen. De bevoegde instantie en de overige aangemelde instanties zullen ook de relevante informatie ontvangen over de afgegeven en ingetrokken verklaringen van EC-typeonderzoek en goedkeuringen van kwaliteitssystemen.

7 Verplichtingen van de certificaathouder

Elke aanvrager wordt geacht het algemeen reglement en de bepaling in het contract tussen CENTEXBEL en de aanvrager, afgesloten bij de start van de certificatieprocedure, na te leven.

Verder wordt de certificaathouder geacht de toepasselijke bepalingen van de Europese Richtlijn/Verordening die het onderwerp uitmaakt van de certificatie na te leven. Indien de certificaathouder beroep doet op één of meerdere geharmoniseerde normen of technische specificaties, die een vermoeden van overeenstemming geven met de essentiële eisen van de artikelen, dient hij ook de bepalingen van deze normen te respecteren.

Algemeen certificatiereglement

De certificaathouder mag het certificaat waarop het accreditatiesymbool of verwijzing naar accreditatie voorkomt enkel in zijn geheel vermenigvuldigen. Gebeurt dit slechts gedeeltelijk, dan zal dit de formele goedkeuring van CENTEXBEL moeten dragen.

8 Sancties bij inbreuk

Bij vaststelling van inbreuk of tekortkomingen behoudt CENTEXBEL zich het recht voor maatregelen te treffen om de certificaathouder te sanctioneren en de inbreuk ongedaan te maken, die in verhouding staan met de ernst van de inbreuk.

In het kader van het toezicht op de certificaten kunnen 2 types non-conformiteiten geformuleerd worden:

- Een lichte non-conformiteit waarbij de kwaliteit van het product niet in het gedrang komt. De correctieve actie op een dergelijke tekortkoming zal tijdens de volgende inspectie gecontroleerd worden. Indien de correctieve actie en haar implementatie onvoldoende blijkt binnen de gestelde termijn wordt de lichte non-conformiteit een zware tekortkoming.
- Een zware tekortkoming is een non-conformiteit waarbij de kwaliteit van het product in het gedrang komt. Daartoe dient de certificaathouder binnen de gestelde termijn de correctieve acties uit te voeren. Indien de correctieve actie en haar implementatie onvoldoende blijkt binnen de gestelde termijn wordt het desbetreffende certificaat geschorst of ingetrokken.

Zolang er niet gecorrigeerde non-conformiteiten open staan, kan er geen certificatie of verlening van een certificaat plaatsvinden.

Indien de klant geen passende maatregelen heeft kunnen nemen om de non-conformiteiten aan te pakken, dan zal CENTEXBEL een of meer van de volgende maatregelen overwegen, afhankelijk van de urgentie en/of het belang van de non-conformiteit:

- **Observatie:** Indien het waarschijnlijk gaat om een misverstand of een nalatigheid dan wordt in eerste instantie de desbetreffende fabrikant schriftelijk op de hoogte gebracht met het verzoek de mistoestand te regulariseren of hieraan een einde te stellen. Deze dient hierop eveneens schriftelijk te reageren, zodat het mogelijk is de genomen maatregelen te evalueren.
- **Een schriftelijke waarschuwing** : wordt standaard verstuurd 1 maand voor het verstrijken van een zware tekortkoming
- **Een onmiddellijke intrekking van het certificaat of beperking van het toepassingsgebied** : Wordt per aangetekend schrijven verstuurd
- **Een onmiddellijke schorsing van een certificaat gedurende een specifieke periode:** Wordt per aangetekend schrijven verstuurd

Indien het vermoeden bestaat van kwaad opzet, zal Centexbel de certificaathouder (indien deze tot het klantenbestand van Centexbel behoort) via een aangetekend schrijven op de hoogte brengen van haar bevindingen via een waarschuwing en hem verzoeken zo spoedig mogelijk een einde te

Algemeen certificatiereglement

maken aan de mistoestand. Indien hieraan niet tijdig een passend gevolg gegeven wordt, zal contact genomen worden met de toezichthoudende autoriteit voor advies betreffende verdere stappen, eventueel langs juridische weg (Eveneens kan overgegaan worden tot **schorsing of intrekking van het certificaat**.) Indien deze certificaathouder geen klant is bij Centexbel dan zal de bevoegde instantie (FOD Economie of FOD Mobiliteit) op de hoogte gebracht worden.

9 Klachten en beroepsprocedure

9.1 Klachten

Een klacht is elke formele uiting van ontevredenheid over Centexbel met betrekking tot haar certificeringsactiviteiten, haar klanten of haar diensten aan klanten. Elke klacht ten opzichte van Centexbel dient schriftelijk te gebeuren en gericht zijn aan de directeur-generaal. De Directeur-generaal van Centexbel gaat de ontvankelijkheid van de klacht na. Centexbel zal anonieme klachten of uitdrukkingen van ontevredenheid die niet onderbouwd zijn als klacht dan ook niet als klacht behandelen.

Al de klachten zullen worden behandeld volgens de procedure van Centexbel voor het beheer van klachten. Indien de klacht niet schriftelijk is ingediend, zal een bevestiging worden gevraagd. Klachten worden schriftelijk bevestigd en onderzocht. De klager wordt op de hoogte gesteld van de uitkomst van het onderzoek. De klager heeft het recht om in beroep te gaan, wanneer een klacht niet naar tevredenheid van de klager wordt opgelost.

Centexbel bepaalt samen met de klager en de gecertificeerde opdrachtgever of en in hoeverre het onderwerp van de klacht en de oplossing ervan openbaar wordt gemaakt.

9.2 Beroepen

De producent of elke andere belanghebbende kan beroep aantekenen tegen een certificatiebeslissing van CENTEXBEL. Dit moet schriftelijk gebeuren en gericht zijn aan de directeur-generaal.

De Directeur-generaal van Centexbel gaat de ontvankelijkheid van het beroep na. Om ontvankelijk te zijn, moet het beroep met redenen omkleed zijn en betrekking hebben op een beslissing die door Centexbel is genomen. De ontvankelijkheid heeft in geen geval betrekking op de gegrondheid van de redenen.

Indien het beroep niet-ontvankelijk wordt verklaard, brengt de directeur-generaal de betrokken partijen schriftelijk op de hoogte over de reden van deze niet-ontvankelijkheidsverklaring.

Indien het beroep ontvankelijk wordt verklaard, roept de directeur-generaal van Centexbel een beroepscomité samen. Dit comité bestaat uit 2 personen, aangeduid door de directeur-generaal, die niet betrokken waren bij het certificatie dossier waartegen beroep werd aangetekend. Degene die beroep aantekent, krijgt de gelegenheid zijn dossier toe te lichten en te verdedigen op de vergadering van het comité dat het beroep behandelt.

Algemeen certificatiereglement

Het comité onderzoekt het dossier en besluit om de beslissing in verband met certificatie te behouden of te wijzigen. Dit wordt schriftelijk medegedeeld aan alle betrokken partijen. Tegen de beslissing van het beroepscomité is geen verder beroep mogelijk.

De afhandeling van een beroep tegen een beslissing in verband met certificatie vindt steeds plaats binnen een termijn van vier weken.

Wat ook de beslissing is van de beroepsprocedure, de producent kan geen schadevergoeding eisen van CENTEXBEL voor eventuele opgelopen schade.