



Dit pdf bestand bevat alle beschikbare talen van het opgevraagde document.

Ce fichier pdf reprend toutes langues disponibles du document demandé.

This pdf file contains all available languages of the requested document.

Dieses PDF-Dokument enthält alle vorhandenen Sprachen des angefragten Dokumentes.

COPRO vzw - Onpartijdige instelling voor de controle van bouwproducten
COPRO asbl - Organisme impartial de contrôle de produits pour la construction
COPRO - A not-for-profit impartial product control body for the construction industry

Z.1. Researchpark - Kranenberg 190 - BE-1731 Zellik (Asse)
T +32 (0)2 468 00 95 - info@copro.eu - www.copro.eu

KBC IBAN BE20 4264 0798 0156 - BIC KREDBEBB - BTW/TVA/VAT BE 0424.377.275 - RPR Brussel/RPM Bruxelles/RLP Brussels



ALGEMEEN CERTIFICATIETREGLEMENT

CRC 01 BENOR

BENOR

ALGEMEEN CERTIFICATIETREGLEMENT
VOOR
PRODUCTCERTIFICATIE
IN DE BOUWSECTOR ONDER HET
BENOR-MERK

© COPRO - *Versie 4.0 van 2023-09-13*

COPRO vzw - Onpartijdige Instelling voor de Controle van Bouwproducten



Z.1 Researchpark
Kranenberg 190
BE - 1731 Zellik (Asse)

T.+32 (0)2 468 00 95
info@copro.eu
www.copro.eu

BTW BE 0424.377.275
KBC 426-4079801-56
RPR Brussel

INHOUDSTAFEL

1	INLEIDING.....	4
1.1	TERMINOLOGIE	4
1.2	BESCHIKBAARHEID VAN CERTIFICATIEREGLEMENTEN.....	10
1.3	STATUS VAN DE CERTIFICATIEREGLEMENTEN	11
1.4	HIËRARCHIE VAN REGELS EN REFERENTIEDOCUMENTEN.....	12
1.5	VRAGEN EN BEMERKINGEN	12
2	SITUERING VAN PRODUCTCERTIFICATIE	13
2.1	OPMAAK CERTIFICATIEREGLEMENTEN	13
2.2	DOELSTELLINGEN.....	14
2.3	SCOPE	16
2.4	CERTIFICAAT	20
2.5	IDENTIFICATIE VAN HET PRODUCT.....	24
2.6	GEBRUIK VAN HET BENOR-LOGO EN VERWIJZING NAAR HET BENOR-MERK.....	26
2.7	TECHNISCHE FICHE	30
3	DE SPELERS	33
3.1	SECTORALE ORGANISATIE	33
3.2	CERTIFICATIE-INSTELLINGEN.....	37
3.3	KEURINGSINSTELLINGEN	40
3.4	LEVERANCIER	42
3.5	EXTERNE LABORATORIA.....	43
3.6	KLANTEN	44
4	BENODIGDHEDEN VOOR GECERTIFICEERD PRODUCT	46
4.1	PERSONEEL.....	46
4.2	MATERIEEL	49
4.3	GRONDSTOFFEN.....	51
4.4	PRODUCTIE-EENHEID.....	52
4.5	PRODUCT.....	53
4.6	KWALITEITSPLAN	55
4.7	TYPE-ONDERZOEK.....	58
5	EEN CERTIFICAAT BEKOMEN	60
5.1	CERTIFICATIEAANVRAAG.....	60
5.2	AANVRAAGPERIODE	62
6	ZELFCONTROLE	65
6.1	REGISTRATIES EN ARCHIVERING	65
6.2	CONTROLES IN HET KADER VAN DE ZELFCONTROLE	67
6.3	OPVOLGING VAN AFWIJKINGEN.....	71
7	EXTERN TOEZICHT	74
7.1	ALGEMEEN.....	74

7.2	INSPECTIES	75
7.3	CONTROLES IN HET KADER VAN HET EXTERN TOEZICHT	78
7.4	VERSLAG.....	81
7.5	OPVOLGING VAN AFWIJKINGEN.....	83
7.6	EVALUATIESYSTEEM.....	84
8	KLACHTEN EN SANCTIES.....	87
8.1	KLACHTEN	87
8.2	SANCTIES.....	91
8.3	BEROEP EN GESCHILLEN	95
9	TARIEVEN EN FACTURATIE.....	96
9.1	FINANCIELE REGELS	96
9.2	TARIEVEN.....	97
9.3	FACTURATIE	98

1 INLEIDING

Dit hoofdstuk geeft duiding en enkele specifieke regels aangaande de certificatiereglementen.

1.1 TERMINOLOGIE

In dit artikel wordt de definitie gegeven van enkele specifieke termen, gevolgd door een verklaring van de in dit Algemeen Certificatiereglement CRC 01 BENOR gebruikte afkortingen.

1.1.1 Definities

Aanvrager	Leverancier die een certificaat aan de certificatie-instelling vraagt.
Afwijking	Niet-overeenkomstigheid van iets (apparatuur, materieel, proces, product, ...) met de regels van referentiedocumenten die er betrekking op hebben of met de regels van het toepasselijk Toepassingsreglement.
Algemeen Certificatiereglement (CRC 01 BENOR)	Het certificatiesysteem, beschreven in het reglement waarvan COPRO vzw de titularis en beheerder is.
BENOR-gecertificeerd	Gecertificeerd op basis van het Algemeen Certificatiereglement CRC 01 BENOR en het voor dat product toepasselijk Toepassingsreglement.
BENOR vzw	Organisme verantwoordelijk voor het beheer van het BENOR-merk in het algemeen, zijn gebruik en de controle erop.
Beproeving	Zie proef.
Certificaat [Product~]	Document uitgereikt door de certificatie-instelling aan een leverancier en uitgegeven volgens de regels van een certificatiesysteem, dat verklaart dat het in het certificaat vermelde product gecertificeerd is op basis van dit Algemeen Certificatiereglement CRC 01 BENOR aangevuld met het voor het betreffende product toepasselijke Toepassingsreglement. Voor de eenvoud wordt deze term ook gebruikt voor de vergunning die door de certificatie-instelling wordt gegeven aan de leverancier en die hem het recht verleent het certificaat en het Merk te gebruiken volgens de regels van het toepasselijke Toepassingsreglement.
Certificaatnummer	Uniek nummer (bestaande uit letters en cijfers) dat door de certificatie-instelling wordt gebruikt voor de identificatie van het certificaat en dat door de leverancier wordt gebruikt, samen met het Merk, voor de identificatie van een gecertificeerd product.
Certificaathouder	Leverancier aan wie de certificatie-instelling een certificaat heeft uitgereikt.

De certificatie-instelling geeft aan een certificaathouder het recht het certificaat en het Merk te gebruiken volgens de regels van het toepasselijke Toepassingsreglement.

Een certificaathouder heeft deze hoedanigheid tot de intrekking of stopzetting van zijn laatste certificaat of zijn laatste gecertificeerde productie.

Certificatie [Product~]	Activiteit waarbij de certificatie-instelling als onafhankelijke derde partij door middel van een certificaat verklaart dat er een voldoende graad van vertrouwen bestaat dat het product geproduceerd wordt door een leverancier die in staat is om doorlopend de overeenstemming van zijn product met de in het toepasselijke Toepassingsreglement vermelde eisen te waarborgen.
Certificatie-instelling	Instelling die certificatie verricht en geaccrediteerd is volgens ISO/IEC 17065.
Certificatiereglement	Document dat de regels van het certificatiesysteem vastlegt.
Certificatiesysteem	Systeem dat zijn eigen regels heeft voor het uitvoeren van certificatie.
Conformiteit	Overeenkomstigheid van iets (apparatuur, materieel, proces, product, ...) met de regels van referentiedocumenten die er betrekking op hebben en met de regels van het toepasselijk Toepassingsreglement.
Controle	Activiteit zoals visueel nakijken, meten, onderzoeken, beproeven of schatten van een of meer kenmerken van een entiteit en het vergelijken van de resultaten met gespecificeerde eisen, om vast te stellen of de conformiteit van een kenmerk is bereikt.
Controleapparatuur	Meet- en beproevingsuitrusting die wordt gebruikt bij het uitvoeren van controles.
Controlelaboratorium	Een door de certificatie-instelling aangeduid extern laboratorium waaraan opdracht verleend wordt voor het uitvoeren van controles.
Controlelocatie	Plaats waar een controle wordt uitgevoerd.
Entiteit	Hetgeen afzonderlijk kan worden beschreven en beschouwd.
Extern laboratorium	Een van de leverancier onafhankelijk laboratorium.
Fabricaat	Geheel van eenheden van een product met dezelfde kenmerken en prestaties, die op een welbepaalde manier worden geproduceerd en beantwoorden aan dezelfde technische fiche.
Identificatie	Aanduiding van de eigenheid van iets, door er een merkteken op aan te brengen.
IJken	Geheel van handelingen uitgevoerd door een wettelijk bevoegd orgaan met het oog op het vaststellen en bevestigen dat het

	meetmiddel volledig voldoet aan de voorschriften van de ijkreglementering.
Inspecteur	Bevoegde afgevaardigde van de keuringsinstelling, belast met de keuring.
Inspectie	Controlebezoek uitgevoerd door een inspecteur als onderdeel van het externe toezicht in het kader van de certificatie.
Intern laboratorium	Een van de leverancier afhankelijk laboratorium, al dan niet gevestigd op de productie-eenheid.
Kalibreren	Geheel van handelingen die in gespecificeerde omstandigheden de relatie vastleggen tussen enerzijds de waarden aangeduid door een meetmiddel of een meetsysteem, of de waarden voorgesteld door een meetinstrument of een referentiemateriaal, en anderzijds de corresponderende gekende waarden van een grootheid gerealiseerd door ijkmaten. Meer informatie over de term kalibreren is terug te vinden in ISO/IEC Guide 99.
Keuring	Systematisch onderzoek van de mate waarin een product voldoet aan de gespecificeerde eisen door controles of kalibraties.
Keuringsinstelling	Instelling die keuringswerkzaamheden uitvoert namens een certificatie-instelling en geaccrediteerd is volgens ISO/IEC 17020.
Klant	De partij die het product van de leverancier afneemt. De definitie is van toepassing op verschillende vormen van afnemers: producenten van andere producten, aannemers, bouwheren, opdrachtgevers, overheden, ...
Kwaliteitssysteem	Organisatiestructuur, procedures, processen en middelen die nodig zijn voor de implementatie van de kwaliteitszorg. Meer informatie over de term kwaliteitssysteem is terug te vinden in EN ISO 9000.
Laboratorium voor zelfcontrole	Een intern of extern laboratorium waar de controles in het kader van de zelfcontrole uitgevoerd worden.
Leverancier	De partij die het certificaat heeft aangevraagd, heeft verkregen of het niet meer heeft en die de verantwoordelijkheid heeft te zorgen dat het product beantwoordt aan de certificatie-eisen. Deze definitie is van toepassing op producenten, verdelers en invoerders. Als een leverancier van grondstoffen, materieel, controleapparatuur of diensten wordt bedoeld, dan wordt dat expliciet aangegeven.
Merk [van conformiteit] [BENOR-merk]	Beschermd merk, dat aangeeft dat er een bepaalde graad van gerechtvaardigd vertrouwen bestaat dat de betreffende producten in overeenstemming zijn met de referentiedocumenten die er betrekking op hebben. Het gebruik en het toezicht van het Merk gebeurt volgens de regels van dit Algemeen Certificatiereglement CRC 01 BENOR

en van het Reglement op het Gebruik en Toezicht van het BENOR-merk.

In het kader van dit certificatiereglement gaat het om het certificeringsmerk BENOR, zoals beschreven in artikel 2.6.

Monsterneming	Monsternemingen kunnen worden onderscheiden in: <ul style="list-style-type: none">- het wegnemen van een deel of het geheel van een product of een bouwdeel;- het aanduiden van een afgebakend deel of van het geheel van een product of een bouwdeel met de bedoeling er controles op uit te voeren.
Organisme	Instantie van publiek of privaat recht die een bepaalde opdracht en samenstelling heeft.
Producent	Bedrijf dat verantwoordelijk is voor het maken van een product.
Product	Resultaat van een industriële activiteit of proces en dat het voorwerp uitmaakt van een of meerdere referentiedocumenten. Het is de verzamelnaam voor alle fabricaten en producttypes waarop eenzelfde Toepassingsreglement of certificaat van toepassing is.
Productgroep	Verzameling van producten met gelijkaardige kenmerken of waarvoor dezelfde certificatie- of controleprocedures gelden.
Productie	<ol style="list-style-type: none">1. Geheel van processen en methodes om een product te maken.2. Hoeveelheid van een product die in een productie-eenheid werd gemaakt.
Productiedeel	Deel van een productie dat zich onderscheidt door een of meer gemeenschappelijke kenmerken of dat overeenkomt met een bepaalde hoeveelheid.
Productie-eenheid	Aan een geografische plaats gebonden technische inrichting(en), gebruikt door een leverancier en waarin het product wordt gemaakt, zoals gedefinieerd in het Toepassingsreglement.
Producttype	Verzameling van fabricaten met gelijkaardige kenmerken. Een product kan worden onderverdeeld in verschillende producttypes op basis van het toepasselijke referentiedocument, klassen van kenmerken, toepassing, enzovoort.
Proef	Technische handeling die bestaat uit het bepalen van een of meerdere eigenschappen van een grondstof of product, volgens een gespecificeerde werkwijze.
Proef voor zelfcontrole	Proef uitgevoerd door het laboratorium voor zelfcontrole in het kader van de zelfcontrole.
Referentiedocument	Document dat de technische kenmerken, waaraan het personeel, het materieel, de productie-eenheid, de grondstoffen, het productieproces en/of het product, moeten voldoen, specificeert

(een norm, een Technisch Voorschrift of elke andere technische specificatie) en die het toepasselijk Toepassingsreglement toepasselijk verklaart op een bepaald product en de vervaardiging ervan.

Sanctie	Dwingende maatregel die door de certificatie-instelling wordt opgelegd aan de leverancier, wanneer wordt vastgesteld dat de leverancier de regels van het desbetreffende Toepassingsreglement of de toepasselijke referentiedocumenten niet respecteert, waardoor er een daling optreedt in het vermogen van de leverancier om doorlopend de conformiteit van het product te waarborgen. Een sanctie wordt ook opgelegd om de geloofwaardigheid van het BENOR-merk te behouden.
Sectorale organisatie	Instelling die de certificatieschema's opstelt.
Technische Voorschrift	Technische Voorschriften zijn referentiedocumenten die worden opgesteld door de sector (Sectorale Commissie, Art. 3.1.4). Een Technisch Voorschrift kan een volledig voorschrift zijn voor een product of een aanvulling bij reeds bestaande voorschriften zoals een norm. De Technische Voorschriften fungeren als basis voor de certificatie.
Tele-inspectie	Inspectie vanop afstand (= verschillend van de normale locatie) uitgevoerd door een inspecteur, als onderdeel van het externe toezicht in het kader van de certificatie. In dit geval worden de nodige documenten digitaal beschikbaar gesteld.
Toepassingsreglement (BENOR)	Het reglement dat betreffende een bepaald product het Algemeen Certificatiereglement CRC 01 BENOR aanvult, zodat beide het geheel van technische, administratieve en financiële regels vormen betreffende de certificatie van de overeenstemming van het product met de referentiedocumenten.
Type-onderzoek	Een reeks controles om de kenmerken van een fabricaat of producttype en de conformiteit ervan initieel vast te stellen (initieel type-onderzoek) of eventueel periodiek te bevestigen (herhaald type-onderzoek).
Vergelijkende proef	Een in tweevoud uitgevoerde proef, waarbij het resultaat van het controlelaboratorium wordt vergeleken met het resultaat verkregen door de leverancier, ter controle van de zelfcontrole.
Zelfcontrole [industriële ~]	Permanente controle die de leverancier zelf uitvoert – of laat uitvoeren – op de grondstoffen, het materieel, de controleapparatuur, de productie, het product, de voorraden, de leveringen met het oog op het vaststellen van de doorlopende conformiteit van het product.

In functie van een bepaald product kan worden afgeweken van de hierboven vooropgestelde terminologie. Dat wordt dan duidelijk aangegeven in het Toepassingsreglement.

1.1.2 Afkortingen

BELAC	<u>B</u> elgisch <u>A</u> ccreditatiesysteem
CEPANI	Belgisch Centrum voor Arbitrage en Mediatie
EA	<u>E</u> uropean Cooperation for <u>A</u> ccreditation
NBN	<u>B</u> ureau voor <u>N</u> ormalisatie
PTV	Technisch Voorschrift
TAR	<u>T</u> ariefreglement

1.1.3 Referenties

AR	Algemeen Reglement BENOR betreffende de overeenkomstigheid van producten met de normen
CRC 01 COPRO	Algemeen Certificatiereglement CRC 01 COPRO voor Productcertificatie in de Bouwsector onder het COPRO-merk
CRC 01 BENOR	Algemeen Certificatiereglement CRC 01 BENOR voor Productcertificatie in de Bouwsector onder het BENOR-merk
CRC 02 COPRO.EXE	Algemeen Certificatiereglement CRC 02 COPRO.EXE voor Uitvoercertificatie in de Bouwsector onder het COPRO.EXE-merk
ISO/IEC Guide 99	Internationale woordenlijst voor metrologie
NBN EN ISO 9000	Kwaliteitsmanagementsystemen - Grondbeginselen en verklarende woordenlijst
NBN EN ISO/IEC 17020	Conformiteitsbeoordeling - Eisen voor het functioneren van verschillende soorten instellingen die keuringen uitvoeren
NBN EN ISO/IEC 17025	Algemene eisen voor de bekwaamheid van beproevings- en kalibratielaboratoria
NBN EN ISO/IEC 17065	Conformiteitsbeoordeling - Eisen voor certificatie-instellingen die certificaten toekennen aan producten, processen en diensten
TAR BENOR	Tariefreglement voor Productcertificatie

Dit Algemeen Certificatiereglement CRC 01 BENOR vermeldt gedateerde en ongedateerde referentiedocumenten. Voor gedateerde referenties is alleen de geciteerde versie van toepassing. Voor ongedateerde referenties is altijd de laatste versie van toepassing, inclusief eventuele errata, addenda en amendementen.

Van alle EN-normen die in dit reglement worden vermeld, is altijd de overeenkomstige Belgische publicatie NBN EN van toepassing. De certificatie-instelling kan het gebruik van een andere dan de Belgische publicatie toestaan, op voorwaarde dat die inhoudelijk identiek is aan de Belgische publicatie.

1.2 BESCHIKBAARHEID VAN CERTIFICATIUREGLEMENTEN

Dit artikel omschrijft op welke wijze de certificatiereglementen beschikbaar worden gesteld.

De actuele versie van de certificatiereglementen is gratis beschikbaar op de website van de certificatie-instelling.

Een papieren versie van de certificatiereglementen kan worden besteld bij de certificatie-instelling. De certificatie-instelling heeft het recht daar kosten voor aan te rekenen.

Het is niet toegestaan om wijzigingen aan te brengen in de originele, door de sectorale commissie goedgekeurde en/of door vzw BENOR geregistreerde certificatiereglementen.

1.3 STATUS VAN DE CERTIFICATIETEGLEMENTEN

In dit artikel worden de gegevens vermeld in verband met versie, goedkeuring en bekrachtiging van de certificatiereglementen.

1.3.1 Status van dit Algemeen Certificatiereglement CRC 01 BENOR

Dit Algemeen Certificatiereglement CRC 01 BENOR betreft versie 4.0. Deze versie vervangt versie 3.0.

Dit Algemeen Certificatiereglement CRC 01 BENOR werd door COPRO goedgekeurd op 13 september 2023.

Dit Algemeen Certificatiereglement CRC 01 BENOR werd door het Bestuursorgaan van COPRO bekrachtigd op 12 december 2023.

Dit Algemeen Certificatiereglement CRC 01 BENOR werd bij vzw BENOR ingediend op 20 december 2023.

1.3.2 Status van het Toepassingsreglement

De status van het Toepassingsreglement wordt vermeld in het Toepassingsreglement.

1.4 HIËRARCHIE VAN REGELS EN REFERENTIEDOCUMENTEN

Dit artikel beschrijft de hiërarchische volgorde van de verschillende regels en documenten. Sommige hebben - bij tegenstrijdigheid - voorrang op andere.

1.4.1 Wetgeving

Als bepaalde regels van de certificatiereglementen strijdig zijn met de toepasselijke wetgeving, dan zijn de regels die voortvloeien uit de wetgeving bepalend. Het is de verantwoordelijkheid van de leverancier om daarop toe te zien en eventuele tegenstrijdigheden vooraf te melden aan de sectorale organisatie of aan de certificatie-instelling.

1.4.2 Richtlijnen betreffende veiligheid en gezondheid

Als bepaalde regels van de certificatiereglementen strijdig zijn met de richtlijnen betreffende veiligheid en gezondheid, dan zijn deze richtlijnen bepalend. Het is de verantwoordelijkheid van de leverancier om daarop toe te zien en eventuele tegenstrijdigheden vooraf te melden aan de sectorale organisatie of aan de certificatie-instelling.

1.4.3 Bijzonder bestek

Als bepaalde regels uit het toepasselijke bijzonder bestek strijdig zijn met de certificatiereglementen, dan meldt de leverancier dat aan de certificatie-instelling, voorafgaand aan de productie. De certificatie-instelling kan dan, eventueel in overleg met de bouwheer, de gepaste maatregelen nemen.

1.5 VRAGEN EN OPMERKINGEN

Vragen of opmerkingen over de certificatiereglementen worden gericht aan de sectorale organisatie of aan de certificatie-instelling.

2 SITUERING VAN PRODUCTCERTIFICATIE

Dit hoofdstuk geeft aan wie verantwoordelijk is voor de opmaak van de certificatiereglementen. De doelstellingen en de scope van de productcertificatie worden omschreven.

2.1 OPMAAK CERTIFICATIETEGLEMENTEN

Dit artikel geeft aan wie verantwoordelijk is voor de opmaak van de verschillende certificatiereglementen.

2.1.1 Opmaak van dit Algemeen Certificatiereglement CRC 01 BENOR

Dit Algemeen Certificatiereglement CRC 01 BENOR voor productcertificatie werd opgesteld door COPRO. Het dient als basis voor het opstellen van de Toepassingsreglementen.

2.1.2 Opmaak van een Toepassingsreglement per product

Per product wordt een specifiek Toepassingsreglement opgesteld. Dat gebeurt in principe door een gespecialiseerde, technische sectorale commissie, waarin belanghebbende partijen op het gebied van het betreffende product zijn vertegenwoordigd. De organisatie van een sectorale commissie (Art. 3.1.4) is in handen van de sectorale organisatie.

2.2 DOELSTELLINGEN

In dit artikel worden de doelstellingen van de certificatiereglementen en van de productcertificatie omschreven.

2.2.1 Doel van dit Algemeen Certificatiereglement CRC 01 BENOR

- 2.2.1.1 Het Algemeen Certificatiereglement CRC 01 BENOR wordt door een sectorale commissie gebruikt als basis bij het opstellen van een Toepassingsreglement voor productcertificatie. Het is gemeenschappelijk en identiek voor alle producten waarvoor COPRO de BENOR-certificatie beheert.
- 2.2.1.2 Dit Algemeen Certificatiereglement CRC 01 BENOR is altijd van toepassing en zal door de sectorale organisatie, de certificatie-instellingen en de keuringsinstellingen worden gebruikt bij het uitvoeren van hun taken, onder andere bij de certificatieaanvraag en bij het externe toezicht.

2.2.2 Doel van het Toepassingsreglement

- 2.2.2.1 Het Toepassingsreglement bevat alle specifieke en aanvullende regels voor de certificatie van een specifiek product. Het bevat ook regels in verband met het aanvragen van een certificaat en bijkomende informatie.
- 2.2.2.2 Het Toepassingsreglement zal door de sectorale organisatie, de certificatie-instellingen en de keuringsinstellingen worden gebruikt bij het uitvoeren van hun taken, onder andere bij de certificatieaanvraag en bij het externe toezicht.
- 2.2.2.3 De sectorale organisatie kan een geconsolideerd document maken op basis van het Algemeen Certificatiereglement CRC 01 BENOR en het Toepassingsreglement. In dit geval blijven de afzonderlijke reglementen de enige geldende documenten.

2.2.3 Doel van de productcertificatie

Het BENOR-merk is een vrijwillig merk waarvan het Bureau voor Normalisatie eigenaar is.

Het BENOR-merk heeft als doel het vertrouwen te bevestigen in de maatregelen die door de leverancier worden genomen met het oog op de verklaring van de overeenstemming van een product met de referentiedocumenten. Deze referentiedocumenten kunnen in een publiek vrijwillig kader worden overeengekomen en kunnen voortvloeien uit de internationale, Europese of Belgische regelgeving.

Het BENOR-merk biedt aldus aan de klant een bepaalde graad van zekerheid dat het product voldoet aan welomschreven kwaliteitseisen.

Het BENOR-merk verklaart niet de overeenstemming van het product met de prestaties van de kenmerken van het product, die door de leverancier aangegeven worden, maar bevestigt dat er voldoende mate van vertrouwen bestaat dat de leverancier in staat is doorlopend de overeenstemming van zijn product, dat hij volgens de regels van de kunst, zoals vastgelegd in de referentiedocumenten, produceert en/of levert, te waarborgen.

Het BENOR-merk dient het algemeen belang door de bevordering van de regels van de kunst in de bouw en draagt zo bij aan de technische en economische vooruitgang.

De certificatie beïnvloedt in geen geval de verantwoordelijkheid van de ontwerper, de bestekschrijver, het studiebureau, de aannemer of de leverancier.

2.3 SCOPE

In dit artikel wordt de scope van de productcertificatie omschreven. Er wordt aangegeven wat er onder de productcertificatie valt en wat niet. De relatie met uitvoeringcertificatie wordt verduidelijkt. De verschillende soorten certificatiereglementen en referentiedocumenten worden opgesomd. Eventueel zijn er ook mogelijkheden om bepaalde productiedelen niet onder het BENOR-merk te leveren.

2.3.1 Onderwerp van de productcertificatie

2.3.1.1 Het onderwerp van de productcertificatie is de beheersing van de productie en levering van een welbepaald product.

Daarbij kan gekeken worden naar:

- de implementatie en follow-up van een kwaliteitsplan;
- het vastleggen van de eisen van de klant;
- het eventuele type-onderzoek van een fabricaat of producttype;
- de keuze en ingangscontrole van de grondstoffen die men zal gebruiken bij de productie;
- de inzet van geschikt personeel en materieel;
- de eigenlijke productie;
- de controles op de grondstoffen;
- de controles op het productieproces;
- de controles op het product;
- de registratie en archivering van alle relevante gegevens en resultaten.

De producttypes die behoren tot het gecertificeerde deel van de productie, worden duidelijk opgesomd of omschreven in het Toepassingsreglement.

De input voor de certificatie bestaat uit alle relevante voorschriften van de toepasselijke referentiedocumenten rond het product. De output is een conform product, traceerbaar gemaakt aan de hand van een reeks voorgeschreven registraties van controles.

2.3.1.2 De conformiteit van de bij de productie gebruikte grondstoffen valt eveneens onder de productcertificatie.

De leverancier gebruikt de juiste grondstoffen en eventueel kan worden voorzien om gecertificeerde grondstoffen te gebruiken en/of een controle uit te voeren op de gebruikte grondstoffen. In functie van de resultaten van deze controle neemt de leverancier de gepaste maatregelen, volgens het Toepassingsreglement.

2.3.1.3 De conformiteit van het resulterende bouwwerk valt niet onder de productcertificatie.

Het gebruik van conforme producten is een essentiële schakel in de realisatie van een kwalitatief en conform bouwwerk. Maar door het feit dat er nog parameters zijn die bij de certificatie van de producten niet aan bod komen, kan de productcertificatie niet volledig waarborgen dat het resulterende bouwwerk zal beantwoorden aan de kwaliteitseisen van de bouwheer. Parameters waarop de productcertificatie geen betrekking heeft, zijn onder andere:

- het ontwerp van het bouwwerk;
- producten die buiten de scope van de productcertificatie vallen;
- de niet-gecertificeerde uitvoering van het bouwwerk.

2.3.2 Relatie met uitvoeringcertificatie

Uitvoeringcertificatie – zoals de door COPRO uitgevoerde certificatie volgens de regels van het Algemeen Certificatiereglement CRC 02 COPRO.EXE – slaat op de conformiteit van de uitvoering.

Een of meerdere gecertificeerde producten kunnen worden gebruikt bij de uitvoering van een bouwdeel of bouwwerk, die op haar beurt onder de uitvoeringcertificatie valt.

Zodoende hebben de productcertificatie en de uitvoeringcertificatie een wel afgebakende, verschillende scope, maar sluiten ze toch op elkaar aan in de keten van de kwaliteitsborging.

In het Toepassingsreglement wordt vermeld of er een verband is tussen de certificatie van het specifieke product en een bepaalde certificatie van de uitvoering.

2.3.3 Algemeen Reglement BENOR

Het algemeen reglement van het NBN is van toepassing.

Elk certificatiereglement voor het beheer of de organisatie van het BENOR-merk dat onder de autoriteit van het NBN wordt afgekondigd, wordt in voege gebracht in het kader van het beheer van de BENOR-certificatieschema's door COPRO.

2.3.4 Algemeen Certificatiereglement CRC 01 BENOR voor productcertificatie in de bouwsector

2.3.4.1 Dit Algemeen Certificatiereglement CRC 01 BENOR is van toepassing op het uitreiken van het BENOR-certificaat en het gebruik van het BENOR-merk bij een product volgens minstens een van de volgende referentiedocumenten:

- een norm;
- een Technisch Voorschrift (PTV).

De toepasselijke referentiedocumenten worden weergegeven in artikel 2.3.7.

2.3.4.2 De BENOR-certificatie van een product is een vrijwillige certificatie.

2.3.4.3 Voor producten waarvoor een geharmoniseerde EN-norm van toepassing is, wordt het BENOR-certificaat slechts uitgereikt, nadat de leverancier voldaan heeft aan alle regels betreffende de CE-markering van het betreffende product.

2.3.5 Toepassingsreglement

Op basis van dit Algemeen Certificatiereglement CRC 01 BENOR wordt voor elk product een Toepassingsreglement opgesteld, dat alle bijzondere regels bevat aangaande het uitreiken van het certificaat en het gebruik van het BENOR-merk voor het betreffende product.

2.3.6 Aanvullende reglementen en rondzendbrieven

- 2.3.6.1 De sectorale organisatie kan dit Algemeen Certificatiereglement CRC 01 BENOR en elk Toepassingsreglement aanvullen met een of meerdere bijkomende reglementen, die integraal deel uitmaken van dit Algemeen Certificatiereglement CRC 01 BENOR, respectievelijk van een Toepassingsreglement.
- 2.3.6.2 De sectorale organisatie kan dit Algemeen Certificatiereglement CRC 01 BENOR en elk Toepassingsreglement aanvullen met een of meerdere rondzendbrieven, die integraal deel uitmaken van dit Algemeen Certificatiereglement CRC 01 BENOR, respectievelijk van een Toepassingsreglement.
- 2.3.6.3 De tarieven die gelden in het kader van de productcertificatie zijn opgenomen in het Tariefreglement voor Productcertificatie TAR BENOR.

2.3.7 Referentiedocumenten

- 2.3.7.1 De toepasselijke normen worden opgesomd in het Toepassingsreglement.
- 2.3.7.2 In het kader van de BENOR-certificatie zijn er geen toepasselijke bestekken.
- 2.3.7.3 De toepasselijke Technische Voorschriften worden opgesomd in het Toepassingsreglement.
- 2.3.7.4 Andere toepasselijke referentiedocumenten worden opgesomd in het Toepassingsreglement.

2.3.8 Wijziging van de referentiedocumenten en de Toepassingsreglementen

- 2.3.8.1 De certificatie-instelling stelt de certificaathouder onmiddellijk in kennis van elke wijziging van de referentiedocumenten en van de Toepassingsreglementen waarvan zijzelf in kennis werd gesteld en die betrekking hebben op de certificatie van het product, met vermelding van de periode waarover de certificaathouder beschikt om zich aan de gewijzigde voorschriften aan te passen. Dat neemt niet weg dat de leverancier verantwoordelijk blijft voor het gebruik van juiste en actuele referentiedocumenten.
- 2.3.8.2 De certificatie-instelling stelt de keuringsinstellingen en de controlelaboratoria onmiddellijk in kennis van elke wijziging van de referentiedocumenten en Toepassingsreglementen waarvan zij zelf in kennis werd gesteld en die betrekking hebben op de controles die hen aanbelangen, met vermelding van het tijdstip waarop de wijzigingen in voege treden.

2.3.9 Vrijgestelde productiedelen waarop het BENOR-merk niet van toepassing is

2.3.9.1 Het Toepassingsreglement bepaalt welke productiedelen altijd worden geleverd buiten het BENOR-merk.

2.3.9.2 De volgende productiedelen kunnen worden geleverd buiten het BENOR-merk:

- producttypes of productiedelen waarvan de kenmerken zich op ondubbelzinnige wijze en voor de klant herkenbare wijze onderscheiden van de gecertificeerde producten; het afwisselend leveren van een producttype onder het BENOR-merk en er buiten is niet toegelaten;
- de productiedelen die worden geleverd buiten België.

Deze vrijstellingen moeten worden aangevraagd door de leverancier en vereisen het voorafgaand akkoord van de certificatie-instelling. De gronden voor de vrijstelling dienen door de certificatie-instelling te kunnen worden gecontroleerd. Dergelijke vrijstelling kan door de certificatie-instelling geweigerd worden op basis van technische gronden, omwille van de beheersbaarheid van het externe toezicht of om de geloofwaardigheid van het BENOR-merk te kunnen blijven waarborgen.

2.3.9.3 Elke vrijgestelde productie moet geregistreerd worden, naspeurbaar zijn, en moet kunnen gecontroleerd worden door de keuringsinstelling.

2.3.9.4 De vrijgestelde producties worden - zoals de producties die wel onder het BENOR-merk vallen - genoteerd in het register van de productie. Daarbij moet duidelijk zijn dat het om vrijgestelde productiedelen gaat.

2.3.9.5 De vrijgestelde productiedelen worden op een door de certificatie-instelling goedgekeurde wijze geïdentificeerd, volgens de regels van het Toepassingsreglement.

2.4 CERTIFICAAT

Dit artikel beschrijft de regels in verband met het certificaat.

2.4.1 Voorwaarden voor het uitreiken van het certificaat

De certificatie-instelling reikt het certificaat uit zodra:

- op basis van de inspectieverslagen en het eindverslag van de proefperiode is gebleken dat de leverancier in staat is doorlopend de overeenstemming van het product te waarborgen en dat de regels van het Toepassingsreglement worden gerespecteerd;
- de aanvrager aan alle verplichtingen betreffende de CE-markering voldoet, indien van toepassing;
- aan alle eisen van technische, administratieve en financiële aard werd voldaan.

De regels in verband met het aanvragen van een certificaat en de aanvraagperiode zijn terug te vinden in artikel 5.

2.4.2 Draagwijdte van het certificaat

- 2.4.2.1 Elk certificaat wordt uitgereikt per product en per productie-eenheid. De draagwijdte van het certificaat kan worden beperkt tot een geheel van kenmerken van het product, zoals bepaald in het Toepassingsreglement.
- 2.4.2.2 Door het uitreiken van het certificaat verklaart de certificatie-instelling, dat de maatregelen die door de leverancier worden genomen met het oog op de verklaring van de overeenstemming van het product, regelmatig worden nagegaan op basis van de periodieke controle van de zelfcontrole van de certificaathouder door een derde partij.
- 2.4.2.3 Door het uitreiken van het certificaat erkent de certificatie-instelling dat er een bepaalde graad van vertrouwen bestaat dat de certificaathouder in staat is, op basis van zijn zelfcontrole, de conformiteit van het product te waarborgen.
- 2.4.2.4 Door het aanbrengen van het BENOR-merk volgens de regels van artikel 2.6, waarborgt de certificaathouder dat het product conform is en verbindt hij er zich toe alle maatregelen te treffen opdat dat doorlopend het geval zou zijn.
- 2.4.2.5 De certificaathouder is zelf volledig verantwoordelijk voor de conformiteit van zijn product dat hij onder het BENOR-merk levert. Het aanbrengen van het BENOR-merk ontslaat de certificaathouder niet van zijn verantwoordelijkheden en vervangt die niet door die van de sectorale organisatie, certificatie-instelling, keuringsinstelling of enige ander bij de certificatie betrokken instantie. De certificaathouder zal de sectorale organisatie, de certificatie-instelling, de keuringsinstellingen en enige andere bij de certificatie betrokken instantie te allen tijde vrijwaren voor vorderingen van derden die het gevolg zijn van enig gebrek aan conformiteit van zijn product met het BENOR-merk.
- 2.4.2.6 De sectorale organisatie, de certificatie-instelling en de keuringsinstellingen zijn, behalve bij opzet door de instellingen zelf, niet aansprakelijk voor gevallen van schade of afwijking van materieel, grondstoffen, producten of bouwwerken, ook niet wanneer die ontstaan zijn door toepassing van de certificatieregels.

2.4.3 Het certificaat

- 2.4.3.1 Het certificaat vermeldt minstens:
- het certificaatnummer;
 - de identiteit van de certificatie-instelling;
 - de identiteit en de maatschappelijke zetel van de certificaathouder;
 - de identiteit, het identificatienummer en het adres van de productie-eenheid;
 - de referentiedocumenten;
 - de datum van uitreiking van het certificaat;
 - een verwijzing naar de website van de certificatie-instelling, in verband met de geldigheid van het certificaat;
 - de draagwijdte van het certificaat: dat is een duidelijke omschrijving van het product en/of de producttypes.

Het certificaat omschrijft het product volgens de aanwijzingen van het Toepassingsreglement.

- 2.4.3.2 De certificaathouder mag slechts kopieën van het volledige certificaat verspreiden.
- 2.4.3.3 De certificaathouder is verplicht de klant op diens eenvoudig verzoek gratis een volledige kopie te bezorgen van het certificaat.
- 2.4.3.4 Voor elk gecertificeerd fabricaat maakt de leverancier een technische fiche op die een bijlage vormt aan het certificaat (Art. 2.7).

2.4.4 Certificaatnummer

Elk certificaat heeft een uniek nummer dat is samengesteld als volgt :

AAAA/BB(B)

en is opgebouwd uit de volgende elementen:

- AAAA: het uniek nummer dat wordt toegekend aan de productie-eenheid;
- BB(B): het nummer van het Toepassingsreglement.

2.4.5 Geldigheid van het certificaat

- 2.4.5.1 Het certificaat is geldig vanaf de dag van de uitreiking ervan.
- 2.4.5.2 Het certificaat is niet voorzien van een einddatum. De geldigheid van een certificaat moet worden gecontroleerd op de website van de certificatie-instelling.
- 2.4.5.3 De geldigheid van het certificaat kan worden geschorst:
- op gemotiveerde aanvraag van de certificaathouder (Art. 2.4.7);
 - door de certificatie-instelling als gevolg van een sanctie (Art. 8.2).
- 2.4.5.4 De geldigheid van het certificaat neemt verder een einde door:

- de intrekking van het certificaat door de certificatie-instelling bij stopzetting door de certificaathouder (Art. 2.4.8), bij stopzetting van de productie (Art. 4.5.1.3) of als gevolg van een sanctie (Art. 8.2);
- de opheffing van het certificatiesysteem voor het betreffende product.

2.4.5.5 De schorsing of het einde van de geldigheid van het certificaat wordt schriftelijk door de certificatie-instelling aan de certificaathouder betekend.

2.4.6 Wijziging van het certificaat

- 2.4.6.1 De certificaathouder stelt de certificatie-instelling van tevoren schriftelijk in kennis als hij – al dan niet tijdelijk – de reeks producttypes vermeld op zijn certificaat wil beperken, uitbreiden of aanpassen.
- 2.4.6.2 Bij uitbreiding of aanpassing toont de certificaathouder door zelfcontrole aan, dat het nieuwe of aangepaste producttype conform is.
- 2.4.6.3 De certificatie-instelling is gerechtigd de certificaathouder het doorlopen van een proefperiode op te leggen tijdens dewelke het nieuwe of aangepaste producttype wordt geproduceerd.
- 2.4.6.4 Zodra de conformiteit van het nieuwe of aangepaste producttype is aangetoond, actualiseert de certificatie-instelling het certificaat.
- 2.4.6.5 Wanneer de gegevens op het certificaat wijzigen, brengt de leverancier de certificatie-instelling onmiddellijk op de hoogte en wordt de certificatieaanvraag geactualiseerd (Art. 5.1.5).

2.4.7 Schorsing door de certificaathouder

- 2.4.7.1 De certificaathouder kan een schorsing vragen van zijn certificaat of van een technische fiche.
- 2.4.7.2 De schorsing van de technische fiche kan worden toegepast op een of meerdere fabricaten of producttypes.
- 2.4.7.3 De schorsing wordt schriftelijk en met motivatie aangevraagd, met opgave van de gewenste duur van de schorsing en een gemotiveerde bepaling van de tijd die nodig is om de bestaande voorraad gecertificeerde fabricaten of producttypes nog te leveren. Daarna is het de certificaathouder (tijdelijk) verboden om het BENOR-merk te gebruiken op of voor het betreffende product, producttype of fabricaat.

De maximale duur die nodig is om de bestaande voorraad gecertificeerde fabricaten of producttypes nog te leveren, bedraagt in principe één jaar, tenzij anders aangegeven in het Toepassingsreglement.

In de loop van drie jaar kan de leverancier maar één schorsing van het certificaat aanvragen. De maximale duur van een door de leverancier aangevraagde schorsing bedraagt in principe één jaar, tenzij anders aangegeven in het Toepassingsreglement. Daarna vraagt de leverancier de opheffing van de schorsing of wordt het certificaat of de betreffende technische fiche stopgezet door de leverancier of ingetrokken door de certificatie-instelling.

- 2.4.7.4 De certificatie-instelling kent de schorsing al dan niet toe vanaf een bepaalde datum en voor een welbepaalde duur, die wordt bepaald door het Certificatiecomité.
- 2.4.7.5 De certificatie-instelling betekent schriftelijk aan de certificaathouder de gevraagde schorsing en de datum waarop die van kracht wordt.
- 2.4.7.6 Bij vraag tot opheffing van de schorsing zal de certificatie-instelling de modaliteiten tot de reactivering van het certificaat schriftelijk aan de certificaathouder meedelen.
- 2.4.7.7 Bij vraag tot opheffing van de schorsing door de leverancier kunnen een of meerdere inspecties plaatsvinden ter voorbereiding van de herneming van de productie onder het BENOR-merk.

2.4.8 Stopzetting door de certificaathouder

- 2.4.8.1 De certificaathouder kan zijn certificaat of een technische fiche stopzetten.
- 2.4.8.2 De stopzetting van de technische fiche kan worden toegepast op een of meerdere fabricaten of producttypes.
- 2.4.8.3 De certificaathouder brengt de certificatie-instelling met een aangetekend schrijven op de hoogte van de stopzetting van het certificaat, met een opzeggingstermijn van ten minste drie maanden. De brief bevat een gemotiveerde bepaling van de tijd die nodig is om de bestaande voorraad gecertificeerde fabricaten of producttypes nog te leveren. Daarna is het de leverancier definitief verboden om het BENOR-merk te gebruiken op of voor het betreffende product, producttype of fabricaat.

De maximale duur die nodig is om de bestaande voorraad gecertificeerde fabricaten of producttypes nog te leveren, bedraagt in principe één jaar, tenzij anders aangegeven in het Toepassingsreglement.
- 2.4.8.4 De certificatie-instelling betekent schriftelijk aan de certificaathouder de gevraagde stopzetting en de datum waarop die van kracht wordt.
- 2.4.8.5 Als de certificaathouder de stopzetting van het certificaat aanvraagt, kan de keuringsinstelling een laatste inspectie uitvoeren, gewijd aan de verificatie van de zelfcontrole voorafgaand aan de stopzetting en om vast te stellen dat de leverancier het BENOR-merk niet meer gebruikt. Deze laatste inspectie wordt gepland binnen de drie maanden volgend op de stopzetting.

2.4.9 Lijst van certificaathouders

- 2.4.9.1 De certificatie-instelling publiceert een actueel gehouden lijst van de certificaathouders. Deze lijst is beschikbaar op de website van de certificatie-instelling.
- 2.4.9.2 De lijst vermeldt ook de schorsingen van certificaten. De sanctionele (Art. 8.2) of vrijwillige (Art. 2.4.7) aard van de schorsingen wordt duidelijk aangegeven.
- 2.4.9.3 Als een certificaat wordt ingetrokken (Art. 8.2) of stopgezet (Art. 2.4.8), wordt dat duidelijk aangegeven in de lijst. Na een periode, die wordt bepaald door het Certificatiecomité, wordt de betreffende certificaathouder uit de lijst geschrapt.

2.5 IDENTIFICATIE VAN HET PRODUCT

Dit artikel handelt over de identificatie van het product. Naast een interne en publieke identificatie is er ook het BENOR-merk, dat door de certificaathouder slechts onder strikte voorwaarden mag worden toegepast.

2.5.1 Interne identificatie

De wijze van identificatie wordt bepaald in het Toepassingsreglement.

2.5.2 Publieke identificatie

De wijze van identificatie wordt bepaald in het Toepassingsreglement.

2.5.3 Identificatie met het BENOR-merk

De levering van een fabricaat onder het BENOR-merk wordt door de leverancier duidelijk gemaakt door middel van een identificatie op het product zelf, indien mogelijk. Dat gebeurt volgens artikel 2.6.3.

2.5.4 Identificatie van vrijgestelde productiedelen

De identificatie van vrijgestelde productiedelen en de bijbehorende leveringsdocumenten gebeurt volgens de regels van het Toepassingsreglement.

2.5.5 Leveringsbon

2.5.5.1 De opmaak van de leveringsbonnen gebeurt volgens de regels van het Toepassingsreglement.

2.5.5.2 Op elke leveringsbon worden minstens de volgende gegevens vermeld:

- naam en eventueel adres van de leverancier;
- naam en adres van de productie-eenheid;
- naam en gegevens van de klant;
- de publieke identificatie van het fabricaat (Art. 2.5.2);
- de code van de technische fiche van het fabricaat (snelcode) door middel van de volgende vermelding: "Technische fiche: snelcode AAAA/CCCC (zie extranet.copro.eu)", waarbij de snelcode voldoet aan artikel 2.7.2;
- datum van vertrek uit de productie-eenheid;
- hoeveelheid per fabricaat;
- de verplichte gegevens volgens de toepasselijke referentiedocumenten;
- van zodra het certificaat werd uitgereikt, wordt er verwezen naar het BENOR-merk, bij elk gecertificeerd fabricaat, volgens de regels van artikel 2.6.4.

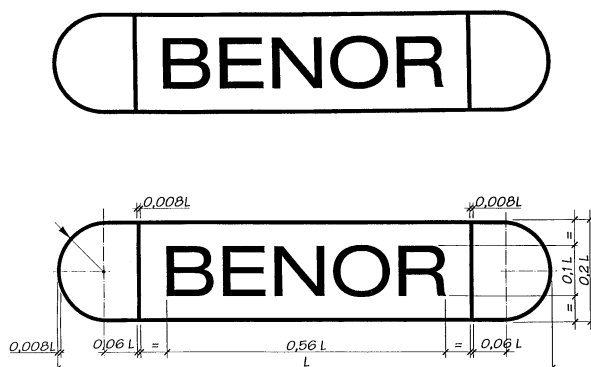
Bijkomende gegevens en de vorm waaronder bepaalde gegevens moeten worden vermeld, kunnen worden opgelegd door het Toepassingsreglement.

2.6 GEBRUIK VAN HET BENOR-MERK

Dit artikel handelt over het gebruik van het BENOR-merk.

2.6.1 Typografische beschrijving van het BENOR-merk

2.6.1.1 De typografische beschrijving van het BENOR-merk is als volgt:



2.6.1.2 Wanneer het technisch niet mogelijk is om het BENOR-merk te gebruiken zoals beschreven in artikel 2.6.1.1, kan door het Toepassingsreglement een alternatieve identificatie worden toegestaan. Alle regels betreffende het gebruik van het BENOR-merk zijn dan van toepassing op het gebruik van de alternatieve identificatie.

2.6.1.3 Het lettertype voor het Merk en het bijbehorende certificaatnummer is 'Helvetica' of een gelijkaardig lettertype.

2.6.1.4 De kleur van deze gegevens bij het BENOR-merk is dezelfde als die van het Merk zelf.

2.6.2 Algemene regels voor het gebruik van het BENOR-merk

2.6.2.1 Het BENOR-merk wordt indien mogelijk, op het product zelf aangebracht, volgens de regels van artikel 2.6.3. In elk geval wordt het BENOR-merk op de leveringsbon aangebracht volgens de regels van artikel 2.6.4. Het BENOR-merk mag ook op andere handelsdocumenten en publicaties worden aangebracht volgens de regels van artikel 2.6.5.

2.6.2.2 Het BENOR-merk mag nooit worden gebruikt op een wijze die aanleiding kan geven tot verwarring, onduidelijkheid, onzekerheid of misleiding omtrent het feit dat:

- een product of fabricaat al dan niet BENOR-gecertificeerd is;
- de leverancier al dan niet de certificaathouder is;
- het certificaat al dan niet voor de productie-eenheid werd uitgereikt.

2.6.2.3 De afmetingen van het BENOR-merk hebben minstens de orde van grootte van de andere vermeldingen die op het document of het product voorkomen.

2.6.2.4 Het gebruik van het BENOR-merk op het product, op de leveringsbon, op andere handelsdocumenten en in publicaties verhindert het aanbrengen van andere

individuele, collectieve of certificeringsmerken niet, voor zover daarbij elk risico voor verwarring, onduidelijkheid, onzekerheid of misleiding is uitgesloten.

- 2.6.2.5 De certificaathouder geeft de certificatie-instelling op eenvoudig verzoek inzage van alle leveringsbons, andere handelsdocumenten en publicaties waarop het BENOR-merk is aangebracht of waarin naar het BENOR-merk wordt verwezen. De handelsdocumenten en publicaties worden altijd voorzien van een uitgiftedatum.

2.6.3 Gebruik van het BENOR-merk op het product

- 2.6.3.1 De wijze waarop het BENOR-merk op het product wordt aangebracht, moet van tevoren worden goedgekeurd door de certificatie-instelling.
- 2.6.3.2 Het BENOR-merk wordt aangevuld met de aanwijzer van de norm en het identificatienummer van de productie-eenheid. De aanvullingen worden bij voorkeur als volgt vermeld:
- hetzij onmiddellijk naast of onder het BENOR-merk;
 - hetzij op de volgende wijze:
 - in het vakje aan de linkerzijde van het monogram van het Merk, de aanwijzer van de norm of tenminste het volgnummer van de norm in de normenreeks;
 - in het vakje aan de rechterzijde van het monogram van het Merk, het identificatienummer van de productie-eenheid.
- 2.6.3.3 Het BENOR-merk moet in principe worden aangebracht op elke eenheid van het product. Als deze werkwijze onmogelijk of onpraktisch is, wordt het BENOR-merk ofwel aangebracht op elke verpakking of wikkeling van het product, ofwel op een etiket dat aan elk product wordt bevestigd.
- 2.6.3.4 Voor bulkgoederen is het aanbrengen van het BENOR-merk op het product niet van toepassing.
- 2.6.3.5 Tenzij anders bepaald in het Toepassingsreglement wordt het BENOR-merk op het product aangebracht zodra dat technisch mogelijk is en in elk geval voordat het product klaar voor levering wordt opgeslagen.

2.6.4 Gebruik van het BENOR-merk op de leveringsbon

- 2.6.4.1 Als de leveringsbon betrekking heeft op BENOR- en niet-BENOR-gecertificeerde fabricaten, zijn beide fabricaten op de leveringsbon eenduidig geïdentificeerd en onderscheiden.
- Dat kan gebeuren door in elke rubriek van de leveringsbon die de hoeveelheden en omschrijving van het fabricaat aangeeft, de vermelding BENOR toe te voegen, gevolgd door de aanwijzer van de norm en het identificatienummer van de productie-eenheid (zie Art. 2.6.3.2).
- 2.6.4.2 Als het BENOR-merk niet kan worden aangebracht op het product, heeft de leveringsbon uitsluitend betrekking op het betreffende BENOR-gecertificeerde fabricaat. Het BENOR-merk wordt in dit geval aangevuld met het certificaatnummer onmiddellijk naast of onder het Merk.

- 2.6.4.3 Het gebruik van een leveringsbon voorzien van het BENOR-merk voor de levering van uitsluitend niet BENOR-gecertificeerde fabricaten is niet toegestaan.

2.6.5 Gebruik van het BENOR-merk op andere handelsdocumenten en in publicaties

- 2.6.5.1 Het BENOR-merk mag worden aangebracht op andere handelsdocumenten en in publicaties, en dat in alle vormen van media en op alle soorten dragers voor zover het handelsdocument of de publicatie duidelijk en éénduidig verwijst naar de productie-eenheid en het product waarvoor de leverancier certificaathouder is.
- 2.6.5.2 Op andere handelsdocumenten en publicaties wordt het BENOR-merk:
- ofwel aangevuld met de aanwijzer van de norm en het identificatienummer van de productie-eenheid volgens artikel 2.6.3.2, als het handelsdocument of de publicatie betrekking hebben op het certificaat;
 - ofwel aangevuld met de publieke identificatie van het fabricaat en een eenduidige verwijzing naar de productie-eenheid, als het handelsdocument of de publicatie betrekking hebben op de BENOR-gecertificeerde fabricaten;
 - ofwel zodanig aangevuld dat beide bovenstaande mogelijkheden worden gecombineerd.

2.6.6 Gebruik van het BENOR-merk door een derde vermarkter van het product

- 2.6.6.1 Het feit dat een BENOR-gecertificeerd product door een derde die niet de certificaathouder is op de markt wordt gebracht, doet geen afbreuk aan de verplichtingen van de certificaathouder betreffende het gebruik van het BENOR-merk zoals bepaald in artikels 2.6.1 tot en met 2.6.5.
- 2.6.6.2 De verwijzing naar het BENOR-merk door de derde vermarkter van het product is altijd ondergeschikt en afhankelijk van de status van het certificaat van de certificaathouder.
- 2.6.6.3 De derde vermarkter van een BENOR-gecertificeerd product mag verwijzen naar het BENOR-merk onder de volgende voorwaarden:
- de verwijzing naar het BENOR-merk op leveringsbons van de derde vermarkter van het product is alleen toegestaan in de rubrieken die op een BENOR-gecertificeerd fabricaat slaan; de verwijzing naar het BENOR-merk in andere handelsdocumenten of publicaties van de derde vermarkter van het product, is alleen toegestaan als ze eenduidig betrekking hebben op een BENOR-gecertificeerd fabricaat;
 - een product dat door opslag of verhandeling afwijkingen vertoont waardoor de conformiteit met de referentiedocumenten niet meer gewaarborgd is, mag door de derde vermarkter van het product niet onder het BENOR-merk worden geleverd;
 - de derde vermarkter van het product moet de klant, op diens eenvoudig verzoek, de nodige bewijzen verstrekken van het BENOR-gecertificeerd zijn van het geleverd fabricaat; deze bewijzen kunnen verstrekt worden door het BENOR-merk op het product indien beschikbaar, het certificaat en de leveringsbon van de certificaathouder aan de derde vermarkter van het product;
 - de derde vermarkter van het product moet het op het product aangebrachte identificatie en het aangebracht BENOR-merk ongewijzigd in stand houden;

- de derde vermarkter van het product neemt de nodige voorzorgen om de conformiteit van het product te blijven verzekeren bij stockage en behandeling van een BENOR-gecertificeerd product.

Elk ander gebruik of elke andere verwijzing naar het BENOR-merk is verboden.

De certificaathouder stelt de derde vermarkter van het product in kennis van deze voorwaarden.

Onrechtmatig gebruik of verwijzing aanleiding kunnen geven tot gerechtelijke vervolging.

2.6.7 Wettelijk depot

Het certificeringsmerk BENOR maakt voorwerp uit van verschillende wettelijke depots. Het is ingeschreven in het Benelux merkenregister onder nummer 0056500 en in het internationaal merkenregister onder nummer 396654.

Het gebruik van het merk BENOR is volgens het Reglement op het Gebruik en Toezicht van het BENOR-merk.

2.7 TECHNISCHE FICHE

2.7.1 Algemeen

- 2.7.1.1 Voor elk gecertificeerd fabricaat maakt de leverancier een technische fiche op.
- 2.7.1.2 Bepaalde gegevens die worden vermeld op de technische fiche kunnen gebaseerd zijn op het type-onderzoek. De regels daarrond worden bepaald door het Toepassingsreglement.
- 2.7.1.3 Bij elke levering van een product moet de klant kunnen beschikken over de bijbehorende, geldige technische fiche. Dat wordt mogelijk gemaakt door de website van de certificatie-instelling. Het Toepassingsreglement bepaalt welke bijkomende documenten ter beschikking moeten worden gesteld van de klant, samen met de frequentie waarmee en de wijze waarop dat moet gebeuren.
- 2.7.1.4 De op de technische fiche vermelde gegevens en resultaten worden gebruikt bij de beoordeling van de resultaten van de zelfcontrole en de externe controle.
- 2.7.1.5 De op de technische fiche vermelde gegevens die betrekking hebben op essentiële kenmerken van een geharmoniseerde norm, moeten exact overeenkomen met de door de leverancier verklaarde gegevens op de prestatieverklaring.

2.7.2 Code van een technische fiche

Elke technische fiche wordt geïdentificeerd door een unieke code, bestaande uit twee delen van elk vier cijfers, van elkaar gescheiden door een “/”-teken.

- het door de certificatie-instelling aan de productie-eenheid toegekend identificatienummer (eventueel voorafgegaan door een “0” om zo tot vier cijfers te komen);
- het door de leverancier gekozen fabricaatnummer van het fabricaat; per productie-eenheid is dat uniek.

De volledige code wordt op elke bladzijde van de technische fiche vermeld.

2.7.3 Indienen van een technische fiche

Het indienen van een technische fiche gebeurt via het COPRO Extranet, een speciale website van de certificatie-instelling (<http://extranet.copro.eu>).

Ook het indienen van verbeteringen of aanvullingen van de technische fiche gebeurt via deze website.

2.7.4 Validatie van een technische fiche

- 2.7.4.1 Elke technische fiche wordt gevalideerd door de certificatie-instelling. Deze validatie slaat op de overeenkomstigheid van de inhoud met de toepasselijke referentiedocumenten, vermeld op de technische fiche.

De aanvaarding van een technische fiche voor een bepaald werk gebeurt daarentegen door de klant en/of de bouwheer.

- 2.7.4.2 Pas wanneer de technische fiche beantwoordt aan het Toepassingsreglement en aan de eisen van de toepasselijke referentiedocumenten, wordt ze door de certificatie-instelling gevalideerd.

2.7.5 Geldigheid van een technische fiche

- 2.7.5.1 Alleen door de certificatie-instelling gevalideerde technische fiches zijn geldig.

- 2.7.5.2 De gevalideerde technische fiches moeten beschikbaar zijn op de productie-eenheid.

- 2.7.5.3 De geldigheidsduur van een technische fiche is in principe onbeperkt.

De geldigheidsperiode kan worden beëindigd:

- door de leverancier, als hij de technische fiche wil intrekken;
- door de leverancier, wanneer hij de kenmerken van het fabricaat wijzigt;
- door de certificatie-instelling, als blijkt dat het fabricaat niet conform is (Art. 8.2);
- door de certificatie-instelling, als het eventueel uit te voeren type-onderzoek om tot deze technische fiche te komen, niet werd uitgevoerd volgens de toepasselijke regels.

De geldigheidsperiode wordt automatisch beëindigd:

- als de geldigheidsperiode van het bijbehorende type-onderzoek is beëindigd;
- als het certificaat wordt ingetrokken (Art. 8.2);
- als de certificatie door de leverancier wordt stopgezet.

- 2.7.5.4 De geldigheid van een technische fiche moet worden geraadpleegd op de website van de certificatie-instelling: <http://extranet.copro.eu>.

2.7.6 Inhoud en lay-out van de technische fiche

- 2.7.6.1 De technische fiche kan worden opgemaakt in het Nederlands, het Frans, het Duits of het Engels, volgens keuze van de klant.
- 2.7.6.2 De leverancier maakt voor het opmaken van de technische fiche gebruik van de sjablonen die voor elk fabricaat ter beschikking worden gesteld via de website van de certificatie-instelling.
- 2.7.6.3 De technische fiche kan zodanig worden opgesteld, dat ze geldig is voor verschillende referentiedocumenten. Het fabricaat moet aan alle aangeduide referentiedocumenten op de technische fiche beantwoorden.
- 2.7.6.4 Als een fabricaat geproduceerd wordt door verschillende productie-eenheden van de leverancier, wordt er per productie-eenheid een afzonderlijke technische fiche opgesteld.
- 2.7.6.5 De op de technische fiche te vermelden gegevens en resultaten worden bepaald door de toepasselijke referentiedocumenten en het sjabloon voor de technische fiche van het fabricaat.
- 2.7.6.6 De gegevens en resultaten van de controles voor het bepalen van de kenmerken, vermeld op de technische fiche, moeten vermeld zijn in het register van de type-onderzoeken.

3 DE SPELERS

Dit hoofdstuk handelt over de verschillende partijen die betrokken zijn bij de productcertificatie.

3.1 SECTORALE ORGANISATIE

Dit artikel geeft informatie en regels rond de werking van de sectorale organisatie.

3.1.1 Verantwoordelijkheid

COPRO ontving van vzw BENOR een sublicentie voor de organisatie en het beheer van het BENOR-merk voor welbepaalde producten (lijst verkrijgbaar bij COPRO). De vzw BENOR ontving een licentie van het Bureau voor Normalisatie. Het NBN is het Belgische normalisatie-orgaan en vertegenwoordigt de Belgische belangen in de Europese en internationale instanties voor normalisatie. Eén van haar opdrachten is het Belgische beheer van systemen van certificatie van conformiteit met de normen, in het bijzonder het conformiteitsmerk BENOR.

COPRO is aangeduid als sectorale organisatie, verantwoordelijk voor het beheer van en het toezicht op de BENOR-certificatieschema's. Dit beheer omvat onder meer het opstellen van de certificatiereglementen en Technische Voorschriften die het certificatieschema uitmaken en de organisatie van de certificatie. Deze certificatieschema's leggen de wijze vast waarop het ontwerp en de productie van een product door de leverancier beheerst moet worden via het invoeren en toepassen van een systeem van zelfcontrole zodanig dat de leverancier doorlopend de overeenstemming van het product kan waarborgen. Zij bepalen ook de modaliteiten van het toezicht op het systeem van zelfcontrole door de certificatie-instellingen.

De sectorale organisatie is de exclusieve eigenaar van de certificatieschema's die voor de betrokken sector relevant zijn.

Het toezicht op de certificatie wordt geheel of gedeeltelijk uitbesteed aan de certificatie-instellingen (Art. 3.2).

Aan vzw BENOR wordt de bevoegdheid verleend in naam van het NBN in rechte te staan om elk misbruik van het BENOR-merk tegen te gaan. De sectorale organisatie is door vzw BENOR gemachtigd om op te treden voor zijn producten tegen elk misbruik van het BENOR-merk.

3.1.2 Onpartijdigheid

De algemene regels voor het beheer van en het toezicht op het BENOR-merk door de sectorale organisatie worden bepaald door dit Algemeen Certificatiereglement CRC 01 BENOR, waarvoor de bevoegdheid exclusief bij de sectorale organisatie ligt.

Om de deskundigheid en onafhankelijkheid van haar activiteiten voor de verschillende certificatieschema's te waarborgen, heeft de sectorale organisatie diverse commissies ingesteld, onder meer een overkoepelend Adviescomité en verschillende sectorale commissies.

3.1.3 Adviescomité

Het Adviescomité heeft de taak de onpartijdigheid van de activiteiten van de certificatie-instelling te verzekeren door onder andere:

- advies te geven over de onafhankelijke werking van de verschillende sectorale commissies;
- advies te geven over de onpartijdigheid van de certificatie-activiteiten van de certificatie-instellingen;
- advies te geven over de objectiviteit en betrouwbaarheid van de certificatie-activiteiten van de certificatie-instellingen;
- advies te geven over de geïdentificeerde risico's en de genomen maatregelen met betrekking tot de onpartijdigheid en de mogelijke belangenconflicten.

Het Adviescomité is samengesteld uit afgevaardigden van alle aantoonbaar belanghebbende en deskundige partijen die actief zijn in de sector. Dat zijn:

- bouwheren en opdrachtgevers;
- gebruikers;
- leveranciers / producenten;
- experts (certificatie-instellingen, keuringsinstellingen, onderzoekscentra, universiteiten en hogescholen, wetenschappelijke instellingen).

De organisatie van het Adviescomité is in handen van de sectorale organisatie. De werking beantwoordt aan de regels van het kwaliteitshandboek van COPRO.

3.1.4 Sectorale Commissie

Per Toepassingsreglement en dus per product is een specifieke sectorale commissie opgericht, die bevoegd is voor het beheer van en het toezicht op het gebruik van het BENOR-merk voor het betreffende product.

Deze gespecialiseerde, technische sectorale commissie behandelt de certificatietechnische aspecten, bepaalt de regels die voor een specifieke BENOR-certificatie worden toegepast (door het opstellen en wijzigen van de Technische Voorschriften en het Toepassingsreglement), evenals het gewenste kwaliteitsniveau waarvoor het BENOR-merk garant moet staan.

De sectorale commissie is samengesteld uit afgevaardigden van alle aantoonbaar belanghebbende en deskundige partijen op het gebied van het betreffende product. Dat kunnen zijn:

- publieke gebruikers;
- private gebruikers;
- leveranciers / producenten;
- experts (certificatie-instellingen, keuringsinstellingen, onderzoekscentra, opleidingscentra, universiteiten en hogescholen, wetenschappelijke instellingen).

De organisatie van de sectorale commissie is in handen van de sectorale organisatie. De werking beantwoordt aan de regels van het kwaliteitshandboek van COPRO.

3.1.5 Vertrouwelijkheid

Alle gegevens en resultaten die de sectorale organisatie in het kader van haar activiteiten rechtstreeks of onrechtstreeks bekomt, worden vertrouwelijk behandeld. De enige uitzonderingen daarop zijn:

- de communicatie met de certificatie-instellingen en de aangeduide keuringsinstellingen;
- het bekendmaken van de certificaatgegevens van de leverancier;
- besprekingen van het Beroepscomité waarin personen van buiten de sectorale organisatie, de certificatie-instelling en de keuringsinstelling vertegenwoordigd zijn; deze personen moeten op hun beurt wel een verklaring van vertrouwelijkheid ondertekenen;
- het melden aan de vzw BENOR van ernstige afwijkingen zoals opzettelijke fouten, fraude, inbreuken die het vertrouwen in en de geloofwaardigheid van het BENOR-merk in gevaar brengen;
- het melden aan de vzw BENOR van een conflict, geschil of procedure met een leverancier;
- het melden van de redenen van sancties met een openbaar karakter (Art. 8.2.3.2) aan de vzw BENOR en de certificatie-instellingen, zodat deze laatste eventueel bijkomende inspecties kunnen uitvoeren om de conformiteit van andere producten van de certificaathouder te controleren. De kosten van deze bijkomende inspecties zijn ten laste van de certificaathouder;
- het toezicht op de activiteiten van de sectorale organisatie door bevoegde instanties zoals het accreditatieorganisme;
- het verstrekken van informatie bij sancties op vraag van publieke of private gebruikers, nadat zij bij de certificaathouder geen, onvoldoende of niet binnen een termijn van maximaal 3 maanden, antwoord gekregen hebben;
- het verstrekken van informatie aan de bevoegde instanties in het kader van gerechtelijke procedures;
- het melden aan bevoegde instanties van onwettige praktijken.

In de laatste drie gevallen brengt de sectorale organisatie de leverancier op de hoogte van het feit dat informatie aan derden werd meegedeeld. Er wordt in die gevallen trouwens geen informatie aan derden meegedeeld wanneer dat bij wet verboden is.

3.1.6 Maatschappelijke zetel en secretariaat

De maatschappelijke zetel van de sectorale organisatie COPRO is gevestigd in Z.1 Researchpark, Kranenberg 190 te 1731 ZELLIK.

Het secretariaat van COPRO is gevestigd op hetzelfde adres.

De website van COPRO is www.copro.eu.

Het algemene e-mailadres van COPRO is info@copro.eu.

3.1.7 Taal

De voertalen van de sectorale organisatie zijn het Nederlands, het Frans en het Engels.

Tenzij anders afgesproken, verlopen alle contacten en correspondentie met de sectorale organisatie in een van deze voertalen.

3.2 CERTIFICATIE-INSTELLINGEN

Dit artikel geeft informatie en regels rond de werking van de certificatie-instellingen.

3.2.1 Verantwoordelijkheid

De certificatie-instellingen zijn verantwoordelijk voor het toezicht op de BENOR-certificatie voor de producten waarvoor zij zijn aangeduid als certificatie-instelling. De certificatie-instellingen hebben daarvoor een certificatiesysteem uitgewerkt. De certificatie-instellingen zijn geaccrediteerd door BELAC of een ander lid van EA volgens NBN EN ISO/IEC 17065 voor de opdrachten die hen worden toevertrouwd.

Het kwaliteitshandboek van de certificatie-instellingen beschrijft de werking en structuur met betrekking tot het toezicht op het BENOR-merk en bepalen welke organen beslissingen nemen. De certificatie-instellingen staan onder toezicht van de sectorale organisatie.

De bevoegdheid voor certificatiebeslissingen is vastgelegd in het kwaliteitssysteem van de certificatie-instellingen en wordt, onder meer, toegekend aan een Certificatiecomité, dat in de schoot van elke certificatie-instelling is opgericht.

De certificatie-instellingen brengen verslag uit bij de sectorale organisatie en leggen verantwoording af over de toepassing van de certificatieschema's.

3.2.2 Onpartijdigheid

De algemene regels voor het toezicht op de BENOR-certificatie door de certificatie-instellingen worden bepaald door dit Algemeen Certificatiereglement CRC 01 BENOR, waarvoor de bevoegdheid exclusief bij de sectorale organisatie ligt.

Om de deskundigheid en onafhankelijkheid van de certificatie-activiteiten van de certificatie-instellingen te waarborgen, heeft de sectorale organisatie diverse commissies ingesteld, onder meer een toezichthoudend Adviescomité (Art. 3.1.3) en verschillende sectorale commissies (Art. 3.1.4).

3.2.3 Certificatiecomité

Alle belangrijke beslissingen in verband met individuele certificatedossiers worden genomen door het Certificatiecomité van elke certificatie-instelling. Belangrijke beslissingen zijn, onder meer:

- het (al dan niet) uitreiken van een certificaat (zie Art 5.2);
- het uitbreiden van een certificaat (zie Art. 2.4.6);
- het behandelen van problemen en het opleggen van sancties (zie Art. 8.2).

Het Certificatiecomité bestaat uit een of meer vertegenwoordigers van de certificatie-instelling, eventueel aangevuld met deskundigen op het gebied van het betreffende product, voor zover zij geen enkele binding hebben met de besproken leveranciers.

3.2.4 Vertrouwelijkheid

Alle gegevens en resultaten die de certificatie-instellingen in het kader van hun activiteiten rechtstreeks of onrechtstreeks verkrijgen, worden vertrouwelijk behandeld. De enige uitzonderingen daarop zijn:

- de communicatie met de sectorale organisatie en de aangeduide keuringsinstellingen;
- het bekendmaken van de certificaatgegevens van de leverancier;
- besprekingen van het Certificatiecomité waarin personen van buiten de certificatie-instelling vertegenwoordigd zijn; deze personen moeten op hun beurt wel een verklaring van vertrouwelijkheid ondertekenen;
- het toezicht op de activiteiten van de certificatie-instellingen door bevoegde instanties zoals het accreditatieorganisme;
- behandeling van klachten, waarbij de bouwheer of de klant in kennis kan worden gesteld van alle relevante gegevens en resultaten;
- het melden aan de vzw BENOR van ernstige afwijkingen zoals opzettelijke fouten, fraude, inbreuken die het vertrouwen in en de geloofwaardigheid van het BENOR-merk in gevaar brengen;
- het melden aan de vzw BENOR van een conflict, geschil of procedure met een leverancier;
- het melden van de redenen van sancties met een openbaar karakter (Art. 8.2.3.2) aan de vzw BENOR en de certificatie-instellingen, zodat deze laatste eventueel bijkomende inspecties kunnen uitvoeren om de conformiteit van andere producten van de certificaathouder te controleren. De kosten van deze bijkomende inspecties zijn ten laste van de certificaathouder;
- de vaststelling van afwijkingen met een aanzienlijke impact op de kwaliteit van het product of de constructie, waarbij de certificatie-instelling de wettelijke plicht heeft de bouwheer of opdrachtgever rechtstreeks in te lichten;
- het vertrekken van informatie bij sancties op vraag van publieke of private gebruikers, nadat zij bij de certificaathouder geen, onvoldoende of niet binnen een termijn van maximaal 3 maanden, antwoord gekregen hebben;
- het verstrekken van informatie aan de bevoegde instanties in het kader van gerechtelijke procedures;
- het melden aan bevoegde instanties van onwettige praktijken.

In de laatste zeven gevallen brengt de certificatie-instelling de leverancier op de hoogte van het feit dat informatie aan derden werd meegedeeld. Er wordt in die gevallen trouwens geen informatie aan derden meegedeeld wanneer dat bij wet verboden is.

3.2.5 Maatschappelijke zetel en secretariaat

3.2.5.1 De maatschappelijke zetel van de certificatie-instelling COPRO is gevestigd in Z.1 Researchpark, Kranenberg 190 te 1731 ZELLIK.

Het secretariaat van COPRO is gevestigd op hetzelfde adres.

De website van COPRO is www.copro.eu.

Het algemene e-mailadres van COPRO is info@copro.eu.

3.2.6 Correspondentie

Alle correspondentie die door de aanvrager of certificaathouder wordt gevoerd, wordt gericht aan het secretariaat van de betrokken certificatie-instelling, met uitzondering van de correspondentie die betrekking heeft op:

- de werkzaamheden en bevoegdheden waarvoor de keuringsinstelling door de certificatie-instelling gemandateerd is en die rechtstreeks wordt gericht aan het secretariaat van de keuringsinstelling;
- het hoger beroep tegen een beslissing van een certificatie-instelling, dat wordt betekend aan de bevoegde beroepsinstantie (Art. 8.3), met kopie aan de certificatie-instelling.

3.2.7 Taal

De voertalen van de certificatie-instellingen zijn het Nederlands, het Frans en het Engels.

Tenzij anders afgesproken met de leverancier, verlopen alle contacten en correspondentie met de betrokken certificatie-instelling en keuringsinstelling evenals de verslaggeving in een van deze voertalen. In principe geldt de taal waarin de certificatie-aanvraag werd ingediend.

3.3 KEURINGSINSTELLINGEN

Dit artikel handelt over de samenwerking van de certificatie-instelling met een of meerdere keuringsinstellingen.

3.3.1 Samenwerking met de keuringsinstelling

- 3.3.1.1 De certificatie-instelling kan het uitvoeren van keuringsopdrachten uitgeven aan een of meerdere keuringsinstellingen, of zelf de functie van keuringsinstelling waarnemen. Tevens kan zij aan deze keuringsinstellingen andere specifieke opdrachten en bevoegdheden toevertrouwen die betrekking hebben op de certificatie, zoals aangegeven in dit Algemeen Certificatiereglement CRC 01 BENOR of het Toepassingsreglement.
- 3.3.1.2 De keuringsinstellingen zijn in principe geaccrediteerd door BELAC of een ander lid van EA voor de opdrachten die hen worden toevertrouwd. Aanvullende voorwaarden kunnen worden opgenomen in het Toepassingsreglement.
- 3.3.1.3 De lijst met de keuringsinstellingen waarmee een overeenkomst werd afgesloten is verkrijgbaar bij de certificatie-instelling.

3.3.2 Aanduiding van de keuringsinstelling

- 3.3.2.1 De certificatie-instelling duidt per product en per productie-eenheid de keuringsinstelling aan.
- 3.3.2.2 De certificatie-instelling kan de keuringsinstelling voor een bepaalde opdracht door een andere vervangen of een beurtroelsysteem tussen meerdere keuringsinstellingen opstellen.
- 3.3.2.3 Als er keuze mogelijk is tussen verschillende keuringsinstellingen, heeft de leverancier het recht om een keuringsinstelling - verschillend van de certificatie-instelling - te weigeren.

3.3.3 Vertrouwelijkheid

Alle gegevens en resultaten die de keuringsinstelling in het kader van haar activiteiten rechtstreeks of onrechtstreeks bekomt, worden vertrouwelijk behandeld. De enige uitzonderingen daarop zijn:

- de communicatie met de certificatie-instelling;
- het bekend maken van de certificaatgegevens van de certificaathouder;
- het toezicht op de activiteiten van de keuringsinstelling door bevoegde instanties zoals het accreditatieorganisme;
- het verslag van bijkomende inspecties bij een niet-geaccrediteerd laboratorium, dat in principe aan het betreffende laboratorium wordt overgemaakt (Art. 3.5.1);
- het verstrekken van informatie aan de bevoegde instanties in het kader van gerechtelijke procedures;
- het melden aan bevoegde instanties van onwettige praktijken.

In de laatste twee gevallen brengt de keuringsinstelling de leverancier en de certificatieinstelling op de hoogte van het feit dat informatie aan derden werd meegedeeld.

3.3.4 Taal

De voertalen van de keuringsinstelling zijn het Nederlands, het Frans en het Engels.

Tenzij anders afgesproken met de leverancier, verlopen alle contacten en correspondentie met de keuringsinstelling evenals de verslaggeving in een van deze voertalen. In principe geldt de taal waarin de certificatie-aanvraag werd ingediend.

3.4 LEVERANCIER

Dit artikel handelt over de leverancier, de hoofdrolspeler bij de levering van het product en dus ook bij de productcertificatie. Een leverancier kan een producent, verdeler of invoerder zijn. Hij is de speler die er verantwoordelijk voor is dat het product beantwoordt aan de eisen waarop de certificatie is gebaseerd en die dat garandeert aan de klant.

3.4.1 Kruispuntbank van Ondernemingen

- 3.4.1.1 Het certificaat kan worden aangevraagd door elke leverancier van een product dat het onderwerp uitmaakt van het overeenkomstige Toepassingsreglement, op voorwaarde dat de leverancier als dusdanig in de Belgische Kruispuntbank van Ondernemingen is ingeschreven, of in een gelijkwaardig register in een ander land van de Europese Unie.
- 3.4.1.2 Als uitzondering op artikel 3.4.1.1 kan het certificaat aangevraagd worden door een leverancier die gevestigd is buiten de Europese Unie en die niet ingeschreven is in de Belgische Kruispuntbank van Ondernemingen of een gelijkwaardig register in een ander land van de Europese Unie, op voorwaarde dat hij in België of in een ander land van de Europese Unie beschikt over een zaakgelastigde die mede verantwoordelijk is en wel is ingeschreven in een dergelijk register.

3.4.2 Mogelijke leveranciers

- 3.4.2.1 In dit Algemeen Certificatiereglement CRC 01 BENOR wordt de term 'leverancier' gebruikt voor een aanvrager of certificaathouder. In de praktijk kan het gaan om een producent, een verdeler en/of een invoerder.

In het Toepassingsreglement wordt duidelijk aangegeven wat de bevoegdheden en verantwoordelijkheden zijn of kunnen zijn van de producent, de verdeler en de invoerder.

Voor de duidelijkheid kan de term 'leverancier' in het Toepassingsreglement worden vervangen door 'producent', 'verdeler' of 'invoerder'.

Voor bepaalde producten kan 'de leverancier' in het Toepassingsreglement worden beperkt tot 'de producent'. Voor die producten kan een certificaat niet worden aangevraagd door een verdeler of invoerder.

- 3.4.2.2 Het certificaat kan voor een productie-eenheid worden aangevraagd door:
- de producent: door de productie-eenheid zelf of door het moederbedrijf;
 - of door een verdeler of invoerder;
- tenzij anders aangegeven in het Toepassingsreglement.

3.5 EXTERNE LABORATORIA

Dit artikel handelt over de externe laboratoria. Dat zijn laboratoria die onafhankelijk zijn van de leverancier, in tegenstelling tot de interne laboratoria. De externe laboratoria kunnen zowel worden gebruikt door de leverancier in het kader van zijn zelfcontrole, als door de keuringsinstelling in het kader van het externe toezicht. In dat laatste geval spreken we van controlelaboratoria.

3.5.1 Accreditatie

Elk extern laboratorium beschikt over een accreditatie volgens EN ISO/IEC 17025 (door BELAC of door een ander lid van EA) voor het uitvoeren van de betreffende controles.

Bij gebrek aan dergelijke accreditatie zal COPRO bijkomende inspecties uitvoeren bij het laboratorium. De kosten voor deze bijkomende inspecties zijn ten laste van de leverancier. Het verslag van deze inspecties (Art. 7.4) wordt in principe overgemaakt aan het laboratorium en niet aan de leverancier, tenzij anders schriftelijk overeengekomen tussen leverancier, laboratorium en keuringsinstelling.

3.5.2 Samenwerking met controlelaboratoria

De certificatie-instelling duidt de controlelaboratoria aan waaraan opdracht kan verleend worden voor het uitvoeren van de controles in het kader van het externe toezicht door de keuringsinstelling.

Naast accreditatie kunnen aanvullende voorwaarden worden opgenomen in het Toepassingsreglement.

Een laboratorium kan bij de certificatie-instelling een aanvraag tot samenwerking indienen.

3.5.3 Aanduiding van controlelaboratoria

3.5.3.1 De lijst met de aangeduide controlelaboratoria kan worden geraadpleegd op de website van de certificatie-instelling.

3.5.3.2 De keuringsinstelling kiest een of meerdere controlelaboratoria in onderling akkoord met de leverancier. Die worden gekozen uit de controlelaboratoria aangeduid door de certificatie-instelling voor de betreffende controles.

De certificatie-instelling behoudt zich evenwel het recht voor de keuze van een controlelaboratorium te wijzigen.

3.5.4 Meldingrecht

Het controlelaboratorium heeft het recht bepaalde feiten te melden aan de certificatie-instelling, zoals:

- de moeilijkheden die zich eventueel zouden voordoen bij de betaling van een factuur door de leverancier;

- contacten aangaande proefresultaten.

3.6 KLANTEN

Dit artikel bevat informatie voor de klanten.

3.6.1 Voordelen van de productcertificatie

Het doel van de productcertificatie is beschreven in artikel 2.2.3. Het onderwerp van de productcertificatie is beschreven in artikel 2.3.1.

De productcertificatie biedt de klanten enkele voordelen:

- het geeft hen in zekere mate de waarborg dat het product voldoet aan de eisen;
- de maatregelen die door de leverancier worden genomen met het oog op de verklaring van de overeenstemming van een product met de referentiedocumenten, worden nagekeken en opgevolgd door een onafhankelijke, derde partij;
- de aanvaardingscontrole van het product door de klant zou kunnen verminderd worden.

De voordelen van een specifieke productcertificatie kunnen verder worden toegelicht in het Toepassingsreglement.

3.6.2 Rol van de klant binnen de productcertificatie

De klanten spelen een belangrijke rol binnen de productcertificatie.

Verantwoordelijk voor de voorschriften:

De openbare en private opdrachtgevers zijn in de eerste plaats verantwoordelijk voor de voorschriften. Zij bepalen de inhoud van het (bijzonder) bestek. Deze opdrachtgevers zijn ook partners die meewerken aan het opstellen van normen en andere referentiedocumenten. Op die manier bepalen deze klanten dus onrechtstreeks – doch grotendeels – de inhoud van de productcertificatie.

Vertegenwoordiging in de sectorale commissie:

Bepaalde klanten – openbare bouwheren, private opdrachtgevers (studiebureaus, ...), gebruikers (aannemers, ...) – kunnen worden vertegenwoordigd in de sectorale commissie van de productcertificatie. Op die manier zijn deze klanten mee verantwoordelijk voor de inhoud van en de regels voor de productcertificatie.

Kiezen voor productcertificatie:

De klant is in de praktijk de vragende partij voor productcertificatie. Hij moet overtuigd zijn van de meerwaarde van een product met certificaat tegenover hetzelfde product zonder certificaat.

Voor zover de toepasselijke wetgeving dat toelaat kan hij kiezen voor een leverancier met certificaat voor een bepaald product of het bezit van een bepaald productcertificaat opnemen als voorwaarde in zijn bijzonder bestek. Of hij kan voordelen verbinden aan het feit dat een leverancier een productcertificaat heeft.

Verantwoordelijk voor het toezicht bij levering:

Het feit dat een product wordt geleverd onder certificaat betekent niet dat de klant geen toezicht of controles meer moet uitvoeren bij levering van het product. Productcertificatie bevestigt dat er voldoende mate van vertrouwen bestaat dat de leverancier in staat is doorlopend de overeenstemming van een product te waarborgen en is in die zin bedoeld als ondersteuning van de klant in zijn controleactiviteiten. In die zin vullen de controleactiviteiten van de keuringsinstelling en van de klant elkaar aan en maken ze het toezicht op het product meer sluitend.

Als de klant afwijkingen rond het product vaststelt tijdens zijn controleactiviteiten wordt hij verzocht die te melden aan de certificatie-instelling (zie Art. 8.1.1). Zodoende kan de certificatie-instelling deze vaststellingen in rekening brengen bij de opvolging van de productcertificatie van de betreffende leverancier en indien nodig maatregelen nemen.

3.6.3 Herkennen van een gecertificeerd fabricaat

Om een fabricaat met certificaat te herkennen, zijn minstens een technische fiche en een leveringsbon nodig. Algemeen is certificatie herkenbaar aan:

Certificaat:

Om te verifiëren of een leverancier al dan niet beschikt over een certificaat voor een welbepaalde productie-eenheid, moet de website van de certificatie-instelling worden geraadpleegd. Dat is het enige geldige medium om af te toetsen of een certificaat op dit moment geldig is. Meer informatie in verband met het certificaat is te vinden in artikel 2.4.

Een certificaat zegt echter niets over de certificatie van een welbepaald fabricaat. Om daar zekerheid over te hebben, heeft men een technische fiche nodig.

Technische fiche:

Om te verifiëren of een welbepaald fabricaat gecertificeerd is, moet de website van de certificatie-instelling worden geraadpleegd. Dat is het enige geldige medium om af te toetsen of er voor dit fabricaat een technische fiche bestaat die op dit moment geldig is. Meer informatie in verband met de technische fiche is te vinden in artikel 2.7.

Leveringsbon:

Om te verifiëren welk fabricaat door een leverancier werd geleverd, moet de klant beschikken over een leveringsbon. Daarop staan een reeks gegevens die het geleverde fabricaat volledig identificeren en traceerbaar maken. Meer informatie in verband met de leveringsbon is te vinden in artikel 2.5.5.

Identificatie van het fabricaat:

De identificatie van het product is beschreven in artikel 2.5.

4 BENODIGDHEDEN VOOR GECERTIFICEERD PRODUCT

Dit hoofdstuk beschrijft wat er allemaal nodig is om tot een gecertificeerd product te kunnen komen. In eerste instantie is dit bekwaam personeel. Met gepast materieel en conforme grondstoffen maakt dit personeel het product op een bepaalde productie-eenheid. Soms moet er initieel een type-onderzoek worden uitgevoerd. De productie en alles wat daarbij komt kijken moet gebeuren volgens een gedocumenteerd kwaliteitsplan.

4.1 PERSONEEL

Dit artikel beschrijft de regels in verband met het personeel. Er wordt in het bijzonder ingegaan op het controlepersoneel en op de opleiding van het personeel.

4.1.1 Algemeen

- 4.1.1.1 De leverancier zorgt ervoor dat hij voldoende en opgeleid personeel heeft om aan de regels van het Toepassingsreglement te kunnen voldoen.
- 4.1.1.2 De leverancier moet de interne verantwoordelijkheden en bevoegdheden van het personeel per functie vastleggen in het kwaliteitshandboek (Art. 4.6.1).
- 4.1.1.3 In het bijzonder worden de volgende functies beschreven:
- directie;
 - kwaliteitsverantwoordelijke;
 - verantwoordelijke zelfcontrole (op de productie-eenheid);
 - hoofd laboratorium.
- Verder worden de verschillende functies van uitvoerend personeel en controlepersoneel beschreven. Het Toepassingsreglement kan bijkomende functies voorzien, zoals een verantwoordelijke voor de productie, een verantwoordelijke voor de leveringen, een commercieel verantwoordelijke, enzovoort.
- 4.1.1.4 De leverancier maakt in het kwaliteitshandboek duidelijk welke taken worden uitbesteed aan derden.
- 4.1.1.5 De leverancier vermeldt in het kwaliteitshandboek welke personen of functies de toestemming wordt gegeven om de inspectieverslagen van de keuringsinstelling te ontvangen. Dat zijn minstens de directie, de kwaliteitsverantwoordelijke, de verantwoordelijke(n) voor de zelfcontrole en het hoofd van het laboratorium.
- 4.1.1.6 Elke wijziging bij het personeel – zoals aangegeven in artikel 4.1.1.3 - wordt onmiddellijk opgenomen in het technisch dossier (Art. 4.6.3).
- 4.1.1.7 In functie van het type controle kan het Toepassingsreglement opleggen dat de naam van de uitvoerder wordt vermeld in het proefverslag (Art. 6.1.2).

4.1.2 Controlepersoneel

- 4.1.2.1 De leverancier duidt een kwaliteitsverantwoordelijke aan die:
- verantwoordelijk is voor de conformiteit van het product;
 - de nodige beslissingsbevoegdheid bezit in het geheel van de interne organisatie van de activiteiten, om de conformiteit van het product te kunnen waarborgen;
 - minstens beschikt over een getuigschrift van hoger technisch onderwijs of gelijkwaardig door passende ervaring;
 - zijn taak uitvoert onder het toezicht van de directieverantwoordelijke van de leverancier;
 - instaat voor de algemene organisatie van het kwaliteitssysteem, het beheer van het kwaliteitsplan en voor het beantwoorden aan het Toepassingsreglement en de referentiedocumenten;
 - een aanspreekpunt kan zijn voor de certificatie-instelling en de keuringsinstelling; evenals een vervanger die deze taken waarneemt tijdens zijn afwezigheid.
- 4.1.2.2 De leverancier duidt per productie-eenheid een verantwoordelijke voor de zelfcontrole aan die:
- de nodige beslissingsbevoegdheid bezit in het geheel van de interne organisatie van de activiteiten op die productie-eenheid, om de conformiteit van het product ter plaatse te kunnen waarborgen;
 - zijn taak uitvoert onder het toezicht van de kwaliteitsverantwoordelijke van de leverancier;
 - instaat voor de coördinatie en supervisie van de controlewerkzaamheden en voor het beantwoorden aan het Toepassingsreglement en de referentiedocumenten;
 - tijdens de productie aanwezig is op de productie-eenheid;
 - een aanspreekpunt is voor de keuringsinstelling bij de inspecties;
- evenals een of meerdere vervangers die deze taken waarnemen tijdens zijn afwezigheid.
- 4.1.2.3 De leverancier duidt een hoofd van het laboratorium voor de zelfcontrole en zijn plaatsvervanger aan, die op de hoogte zijn van de controles in het kader van de zelfcontrole en van alle toepasselijke technische regels en vereisten. Het hoofd van het laboratorium kan alle controles die worden uitgevoerd zelf interpreteren. Hij geeft de nodige instructies voor de uitvoering van controles in het intern of een extern laboratorium voor zelfcontrole. Het hoofd van het laboratorium voert zijn taak uit onder het toezicht van de kwaliteitsverantwoordelijke.
- 4.1.2.4 De leverancier duidt het personeel aan dat tot taak heeft bepaalde controles uit te voeren en die te toetsen aan de eisen.
- 4.1.2.5 Wanneer er een nieuwe verantwoordelijke voor de zelfcontrole wordt aangesteld, wordt dat onmiddellijk gemeld aan de certificatie-instelling.

4.1.3 Opleiding en kwalificatie

- 4.1.3.1 Iedere persoon beschikt, in verhouding tot de hem toevertrouwde taken en verantwoordelijkheden, over een geschikte opleiding, kwalificatie, bekwaamheid en ervaring, die tevens in overeenstemming zijn met de eventuele regels van het Toepassingsreglement en met de eventuele eisen van een Technisch Voorschrift.
- 4.1.3.2 De opleiding en kwalificatie van het personeel moet traceerbaar zijn en permanent worden bijgehouden. Het Toepassingsreglement kan regels opleggen in verband met de inhoud van het persoonlijk dossier van het uitvoerend personeel of het controlepersoneel.
- 4.1.3.3 Als de leverancier bepaalde taken uitbesteed aan derden, dan gelden de eisen voor opleiding, kwalificatie, bekwaamheid en ervaring en de registratie ervan eveneens voor het externe personeel.

4.2 MATERIEEL

Dit artikel beschrijft de regels voor het materieel. Er wordt een onderscheid gemaakt tussen het materieel voor de productie en de apparatuur voor controle.

4.2.1 Materieel voor de productie

- 4.2.1.1 De leverancier beschikt over materieel dat geschikt is voor de productie volgens de referentiedocumenten. Het materieel voldoet aan de eventuele eisen van een Technisch Voorschrift.
- 4.2.1.2 Het materieel wordt verondersteld te beantwoorden aan elke toepasselijke wetgeving betreffende milieu, exploitatie, economie, enzovoort. Het toezicht daarop maakt echter geen deel uit van de productcertificatie en valt ook niet onder de verantwoordelijkheid van de keuringsinstelling, de certificatie-instelling of de sectorale organisatie.
- 4.2.1.3 De leverancier is permanent verantwoordelijk voor de goede werking en de controles, kalibraties en ijkingen van zijn materieel.
- De controle van het materieel gebeurt volgens de regels van artikel 6.2.
- 4.2.1.4 Een overzicht van het beschikbare materieel wordt opgenomen en actueel gehouden in het technisch dossier.
- 4.2.1.5 In functie van het type product kan het Toepassingsreglement opleggen dat de gegevens van het effectief bij een bepaalde productie gebruikte materieel, door de leverancier traceerbaar worden bijgehouden in het register van de productie, volgens artikel 6.1.2.

4.2.2 Laboratorium en controleapparatuur

- 4.2.2.1 Overeenkomstig de regels van het Toepassingsreglement beschikt de leverancier over een laboratorium en/of controleapparatuur voor zelfcontrole, zodanig dat de controles in het kader van de zelfcontrole die worden opgelegd door het Toepassingsreglement in de gespecificeerde omstandigheden en op correcte wijze kunnen worden uitgevoerd.
- 4.2.2.2 Overeenkomstig het Toepassingsreglement kan de leverancier voor een deel of het geheel van de controles in het kader van de zelfcontrole beroep doen op een extern laboratorium, waarop de eisen volgens artikel 3.5 van toepassing zijn. De wederzijdse verplichtingen van de leverancier en het externe laboratorium voor de zelfcontrole worden bepaald in een geschreven overeenkomst.
- 4.2.2.3 Een laboratorium dat betrokken is bij de zelfcontrole van een leverancier is uitgesloten voor het uitvoeren van controles op het product en/of de grondstoffen van dezelfde leverancier in het kader van het externe toezicht.

Van deze regel kan worden afgeweken in de volgende gevallen:

- bij gebrek aan een ander laboratorium kan dat toch worden gebruikt in het kader van het externe toezicht; in dit geval kan worden opgelegd dat het externe toezicht gebeurt in aanwezigheid van de keuringsinstelling;
- bij controles onder toezicht van de keuringsinstelling (Art. 7.3.1), waarbij de leverancier gebruik maakt van een geaccrediteerd extern laboratorium; in dit geval

mag de externe controle door hetzelfde laboratorium gebeuren, waarbij wel de regels van artikel 7.3.1 gevolgd worden.

4.2.2.4 Het Toepassingsreglement kan aangeven welke controles verplicht door de leverancier zelf moeten gebeuren.

4.2.2.5 De leverancier is permanent verantwoordelijk voor de goede werking en de controles, kalibraties en ijkingen van zijn apparatuur.

De controle van de controleapparatuur gebeurt volgens de regels van artikel 6.2.

4.2.2.6 Een overzicht van de beschikbare controleapparatuur wordt opgenomen en actueel gehouden in het technisch dossier.

4.2.2.7 In functie van het type controle kan het Toepassingsreglement opleggen dat de gegevens van de effectief bij een bepaalde controle gebruikte controleapparatuur, door de leverancier traceerbaar worden bijgehouden (Art. 6.1.2).

4.3 GRONDSTOFFEN

Dit artikel beschrijft de regels in verband met de grondstoffen.

4.3.1 Eisen voor grondstoffen

- 4.3.1.1 De grondstoffen voldoen aan de eventuele eisen van een Technisch Voorschrift en aan de eisen van de toepasselijke referentiedocumenten.
- 4.3.1.2 De controle van de grondstoffen gebeurt volgens artikel 6.2.
- 4.3.1.3 Grondstoffen die worden geleverd met een COPRO- of BENOR-productcertificaat, kunnen worden vrijgesteld van controle door de leverancier voor wat betreft de kenmerken die door het betreffende merk worden gewaarborgd.

4.3.2 Validatie van grondstoffen

- 4.3.2.1 In functie van het type product kan het Toepassingsreglement opleggen dat de leverancier moet beschikken over een overzicht van alle gevalideerde grondstoffen die bij een productie kunnen worden gebruikt.
- 4.3.2.2 In functie van het type product kan het Toepassingsreglement opleggen dat de leverancier moet beschikken over de technische fiche en het eventuele certificaat van elke gevalideerde grondstof.

4.3.3 Aanvoer van grondstoffen

Het Toepassingsreglement beschrijft de regels in verband met de aanvoer van grondstoffen. Dat kan door middel van verwijzing naar de toepasselijke referentiedocumenten.

4.3.4 Opslag van grondstoffen

Het Toepassingsreglement beschrijft de regels in verband met de opslag van grondstoffen. Dat kan door middel van verwijzing naar de toepasselijke referentiedocumenten.

De leverancier neemt de nodige maatregelen om de identificatie en kwaliteit van de grondstoffen te waarborgen.

4.3.5 Afvoer van grondstoffen

Het Toepassingsreglement beschrijft de regels in verband met de eventuele afvoer van grondstoffen. Dat kan door middel van verwijzing naar de toepasselijke referentiedocumenten.

4.4 PRODUCTIE-EENHEID

Dit artikel beschrijft de regels in verband met de productie-eenheid.

4.4.1 Eisen voor de productie-eenheid

4.4.1.1 De productie-eenheid voldoet aan de eventuele eisen van een Technisch Voorschrift en aan de eisen van de toepasselijke referentiedocumenten.

De productie-eenheid wordt verondersteld te beantwoorden aan elke toepasselijke wetgeving betreffende milieu, exploitatie, economie, enzovoort. Het toezicht daarop maakt echter geen deel uit van de productcertificatie en valt ook niet onder de verantwoordelijkheid van de keuringsinstelling, de certificatie-instelling of de sectorale organisatie.

4.4.1.2 De controle van de productie-eenheid gebeurt volgens de regels van artikel 6.2.

4.4.2 Voorraadbeheer

4.4.2.1 Als het product op voorraad kan worden gestockeerd, gebeurt dat op zodanige wijze, dat alle eenheden van het product toegankelijk blijven voor nazicht.

4.4.2.2 De productiedelen die nog niet geschikt zijn voor levering worden duidelijk geïdentificeerd en op voorraad gehouden.

4.4.2.3 De conforme, vrijgestelde, twijfelachtige en afgekeurde productiedelen worden duidelijk geïdentificeerd en afzonderlijk op voorraad gehouden.

4.4.2.4 Het Toepassingsreglement beschrijft eventueel bijkomende regels betreffende de voorraad.

4.5 PRODUCT

Dit artikel beschrijft de regels in verband met het product zelf. Dat vanaf de bepaling van de eisen, over de productie, tot aan de levering van het product.

4.5.1 Periode van activiteit

4.5.1.1 De productie gebeurt mogelijks niet gedurende het hele jaar aan een constante frequentie. Als de productie onregelmatig is of tijdelijk is onderbroken, of als het aantal productieperiodes kleiner is dan het aantal externe standaardinspecties vastgelegd in het Toepassingsreglement, kan de certificaathouder worden gevraagd de certificatie-instelling op voorhand in te lichten over de periode van activiteit of de onderbrekingen, zodanig dat het externe toezicht daarop kan worden afgestemd.

Het Toepassingsreglement voorziet een minimum aan extern toezicht in geval de productie of levering onder het BENOR-merk onderbroken blijft (Art. 7.2.3.2).

Wanneer de productie en levering onder het BENOR-merk onderbroken blijft, kan de certificaathouder op eigen verzoek ook opteren voor een schorsing van het certificaat volgens artikel 2.4.7.

4.5.1.2 De certificatie-instelling mag volgens de regels van het Toepassingsreglement de nodige maatregelen nemen opdat het vertrouwen in de conformiteit van het product zou behouden blijven na een onderbreking van de periode van activiteit.

4.5.1.3 De certificaathouder brengt de certificatie-instelling met een aangetekend schrijven op de hoogte van de definitieve stopzetting van de productie. De stopzetting van de productie wordt door de certificatie-instelling behandeld als een stopzetting van het certificaat door de certificaathouder (Art. 2.4.8).

4.5.2 Bepaling, beoordeling en bekend maken van de eisen

Het Toepassingsreglement kan – eventueel voor specifieke producties – regels bevatten rond het bepalen, beoordelen en bekend maken van door de klant opgelegde eisen op het vlak van materieel, grondstoffen, productie, product, enzovoort.

4.5.3 Opdracht van de klant

Het Toepassingsreglement kan – eventueel voor specifieke producties – regels bevatten rond de traceerbaarheid van de opdracht van de klant.

4.5.4 Planning van productie

4.5.4.1 Om het de keuringsinstelling mogelijk te maken de inspecties te organiseren, kan het Toepassingsreglement opleggen dat de leverancier zijn planning overmaakt aan de keuringsinstelling.

4.5.4.2 Indien van toepassing worden de plannings traceerbaar bewaard.

4.5.5 Productieplan

- 4.5.5.1 Het Toepassingsreglement kan het opstellen van een productieplan voorschrijven. Dit productieplan beantwoordt aan de eisen van de referentiedocumenten en kan onder andere de volgende punten bevatten:
- het te gebruiken materieel;
 - de te gebruiken grondstoffen;
 - de toe te passen productieparameters.
- 4.5.5.2 Het productieplan wordt bewaard in het register van de productie, volgens artikel 6.1.2.3.

4.5.6 Eisen voor het product

- 4.5.6.1 Het product voldoet aan de eventuele eisen van een Technisch Voorschrift en aan de eisen van de toepasselijke referentiedocumenten.
- 4.5.6.2 De productie gebeurt volgens het kwaliteitsplan (Art. 4.6), dat beantwoordt aan de regels van het Toepassingsreglement en de toepasselijke referentiedocumenten.
- 4.5.6.3 De controle van de productie en het product gebeuren volgens artikel 6.2.

4.5.7 Afvoer van reststoffen

De afvoer van eventuele reststoffen of restproducten gebeurt op een door de leverancier gecontroleerde manier. De regels daarover worden beschreven in het Toepassingsreglement.

De wijze waarop de gegevens en resultaten van de zelfcontrole moeten worden bijgehouden, wordt beschreven in het Toepassingsreglement.

4.5.8 Levering van het product

- 4.5.8.1 Op het ogenblik van levering moet er voldoende vermoeden bestaan omtrent de conformiteit van het geleverde product. Het Toepassingsreglement kan bijkomende regels bevatten rond het tijdstip van levering.
- 4.5.8.2 Elke leveringsbon van een gecertificeerd fabricaat beantwoordt aan artikel 2.5.5.

4.6 KWALITEITSPLAN

Dit artikel beschrijft de regels die gesteld worden aan het kwaliteitsplan van de leverancier. Het kwaliteitsplan bestaat uit een kwaliteitshandboek en een technisch dossier. Het kwaliteitshandboek handelt over de organisatie van de leverancier en de verschillende procedures; het technisch dossier kan worden beschouwd als een aanvullend dossier met lijsten, overzichten en verslagen omtrent allerlei gerelateerde aspecten.

4.6.1 Algemeen

- 4.6.1.1 Het kwaliteitsplan kan in elke vorm of soort medium uitgewerkt en opgesteld zijn.
- 4.6.1.2 Het kwaliteitshandboek wordt door de directie van de leverancier onderschreven en goedgekeurd. Vervolgens geeft de directie, of een daartoe gemachtigde verantwoordelijke, schriftelijk aan de betrokken medewerkers opdracht tot gebruik en toepassing van het kwaliteitsplan.
- 4.6.1.3 De leverancier zorgt ervoor dat het kwaliteitsplan voortdurend de werkelijke situatie weergeeft en dat alle documenten duidelijk geïdentificeerd en gedateerd zijn.
- 4.6.1.4 De leverancier zorgt ervoor dat het betrokken personeel op de hoogte is van het kwaliteitsplan en elke wijziging daaraan. Hij past een correct documentenbeheer toe en zorgt er voor dat de geldige versies van de documenten beschikbaar zijn op de plaats van gebruik.
- 4.6.1.5 In elk geval moet de leverancier de keuringsinstelling op de hoogte brengen van elke aanpassing aan het kwaliteitsplan, en dat bij de eerstvolgende inspectie na de aanpassing.

4.6.2 Kwaliteitshandboek

- 4.6.2.1 De leverancier stelt een kwaliteitshandboek op, waarin de procedures en processen worden beschreven die er moeten voor zorgen dat het product beantwoordt aan het Toepassingsreglement en aan de referentiedocumenten.
- 4.6.2.2 De samenstelling van het kwaliteitshandboek is als volgt:
 - samenstelling:
 - inhoudsoverzicht;
 - identificatie van procedures en documenten;
 - terminologie;
 - organisatiestructuur:
 - organogram;
 - functiebeschrijvingen (zie ook Art. 4.1);
 - procedures in verband met het uitbesteden van controles of activiteiten;

- kwaliteitsopvolging:
 - procedures in verband met de vrijgave en identificatie van het product;
 - procedures in verband met kwaliteitsopvolging, met in het bijzonder een procedure voor klachtenbehandeling; deze specifieke procedure vermeldt de wijze waarop een klacht wordt behandeld, wie daarvoor bevoegd is, de registratie in het register van de klachten, het onderzoek, de eventuele correctieve maatregelen en de informatie van alle betrokken partijen;
 - procedures in verband met behandeling van afwijkingen;
 - procedure in verband met maatregelen bij niet-conforme productiedelen; deze procedure dekt minstens de volgende elementen af:
 - het onmiddellijk schriftelijk inlichten van de klant, de bouwheer, de certificatie-instelling en alle andere betrokken partijen;
 - het bepalen, afbakenen en indien mogelijk identificeren en waarmerken van twijfelachtige of afgekeurde productiedelen;
 - het onderzoeken van de oorzaken en gevolgen van de afwijking, met inbegrip van een risicoanalyse en -beoordeling;
 - het beslissen tot het nemen van correctieve acties en corrigerende maatregelen en de implementatie ervan;
 - het beoordelen van de efficiëntie van de correctieve acties en corrigerende maatregelen;
- documentenbeheersysteem;
- beheersing van de productie:
 - eventuele procedures in verband met bepaling, beoordeling en bekend maken van de eisen voor het materieel, de grondstoffen, de productie en het product;
 - eventuele procedures in verband met planning;
 - procedures in verband met productie;
- procedures in verband met materieel voor de productie (o.a. onderhoud, herstellingen, kalibraties);
- eventuele procedures in verband met type-onderzoek;
- procedures in verband met controles;
- procedures in verband met controleapparatuur (o.a. gebruik, kalibraties);
- procedures in verband met registratie en archivering;
- procedures in verband met personeel en opleiding.

De specifieke inhoud van het kwaliteitshandboek wordt aangegeven in het Toepassingsreglement.

- 4.6.2.3 Het Toepassingsreglement legt vast voor welke onderdelen van het kwaliteitshandboek het noodzakelijk is dat de leverancier de certificatie-instelling onmiddellijk op de hoogte brengt van elke tijdelijke of definitieve verandering die een verschil met zich brengt ten opzichte van de toestand beschreven in het kwaliteitshandboek.

- 4.6.2.4 Het kwaliteitshandboek in het kader van de BENOR-certificatie kan overlappen met of een onderdeel zijn van een algemeen kwaliteitshandboek, dat ook procedures in het kader van een andere certificatie (ISO 9001, CE, ...) kan bevatten. In dit geval moet de leverancier ervoor zorgen dat er geen tegenstrijdigheden ontstaan en dat eventuele verwijzingen actueel blijven. De regels voor het kwaliteitshandboek in het Toepassingsreglement blijven onveranderd van toepassing.

4.6.3 Technisch dossier

- 4.6.3.1 De leverancier stelt per productie-eenheid een technisch dossier op, waarin alle documenten worden verzameld die betrekking hebben op de productie.
- 4.6.3.2 Het technisch dossier bevat:
- a) een overzicht van al het materieel dat kan worden ingezet bij de productie, met een bondige beschrijving ervan;
 - b) een lijst met de namen van de personeelsleden betrokken bij de zelfcontrole, met in het bijzonder de namen van de kwaliteitsverantwoordelijke, verantwoordelijke(n) voor de zelfcontrole, het hoofd van het laboratorium voor de zelfcontrole en hun plaatsvervangers en van de personen die gemachtigd zijn om de inspectieverslagen van de keuringsinstelling in ontvangst te nemen;
 - c) een lijst met de namen van de personeelsleden die betrokken kunnen worden bij de productie, bij de levering en bij de controle;
 - d) een overzicht van de controleapparatuur die gebruikt kan worden in het kader van de zelfcontrole;
 - e) in voorkomend geval, een lijst met de door de leverancier aanvaarde externe laboratoria voor zelfcontrole, met aanduiding van de mogelijke controles;
 - f) een lijst van de geldige versies van alle relevante referentiedocumenten;
 - g) de methode voor het identificeren van het product;
 - h) in voorkomend geval, de door de certificatie-instelling gewaarmerkte verslagen van type-onderzoek;
 - i) in voorkomend geval, de door de certificatie-instelling goedgekeurde alternatieven op het Toepassingsreglement;
 - j) in voorkomend geval, de door de certificatie-instelling goedgekeurde correlatieverslagen voor alternatieve controle- en proefmethoden;
 - k) alle aanvullende gegevens volgens het Toepassingsreglement.
- 4.6.3.3 Het Toepassingsreglement legt vast voor welke onderdelen van het technisch dossier het noodzakelijk is dat de leverancier de certificatie-instelling onmiddellijk op de hoogte brengt van elke tijdelijke of definitieve verandering die een verschil met zich brengt ten opzichte van de toestand beschreven in het technisch dossier.

4.7 TYPE-ONDERZOEK

Dit artikel handelt over het eventueel vereiste type-onderzoek van het product. Meer courant spreekt men van (Initial) Type Testing of ITT of product typebepaling. Eventueel kan het onderscheid worden gemaakt tussen een initieel type-onderzoek en een herhaald type-onderzoek.

4.7.1 Algemeen

- 4.7.1.1 Het uitvoeren van type-onderzoeken kan worden opgelegd in het Toepassingsreglement. De aard van het type-onderzoek (voorstudie, proefwerk, proefvak) en het soort validatie (in het laboratorium of in de praktijk) wordt bepaald in het Toepassingsreglement.
- 4.7.1.2 Het type-onderzoek wordt in principe uitgevoerd door de leverancier. Als de leverancier bepaalde controles van het type-onderzoek niet zelf uitvoert, gebeurt die bij een extern laboratorium dat beantwoordt aan artikel 3.5.

4.7.2 Draagwijdte

De draagwijdte van een type-onderzoek wordt bepaald in het Toepassingsreglement. De draagwijdte van een type-onderzoek kan overeenkomen met een producttype of een fabricaat of kan worden bepaald door een onderverdeling waarbij rekening wordt gehouden met een aantal parameters (gebruikte grondstoffen, productieproces, kenmerken van het product, belastingsniveau, toepasselijke eisen en toleranties, enzovoort). Dat wordt verduidelijkt in het Toepassingsreglement.

4.7.3 Eisen

- 4.7.3.1 De controles die per type-onderzoek moeten worden uitgevoerd, worden bepaald in het Toepassingsreglement.
- 4.7.3.2 Het fabricaat van het type-onderzoek moet overeenkomen met het vooropgestelde fabricaat en conform zijn aan de referentiedocumenten.
- 4.7.3.3 De omstandigheden waarbij het type-onderzoek wordt uitgevoerd moeten representatief zijn voor het betreffende fabricaat of producttype. De voorwaarden voor de representativiteit worden opgenomen in het Toepassingsreglement.

4.7.4 Verslag van type-onderzoek

- 4.7.4.1 De gegevens en de resultaten van het type-onderzoek worden door de leverancier opgenomen in een verslag van type-onderzoek. De vorm, de inhoud en de identificatie van dit verslag worden bepaald in het Toepassingsreglement.
- 4.7.4.2 Alle gegevens en resultaten van het type-onderzoek moeten traceerbaar worden bewaard voor een periode van minstens 10 jaar na het beëindigen van de geldigheidsduur van het type-onderzoek.

4.7.4.3 Elk verslag van type-onderzoek wordt voorgelegd aan de certificatie-instelling. Het Toepassingsreglement bepaalt:

- de procedure die de leverancier volgt voor het indienen van elk verslag van type-onderzoek bij de certificatie-instelling;
- eventueel de procedure in verband met de goedkeuring en waarmerking van een verslag van type-onderzoek door de certificatie-instelling.

4.7.5 Geldigheid

4.7.5.1 Alleen door de certificatie-instelling gewaarmerkte verslagen van type-onderzoek zijn geldig. Het origineel gewaarmerkte exemplaar wordt bewaard in het technisch dossier van de leverancier.

4.7.5.2 De geldigheidsduur van een type-onderzoek wordt bepaald in het Toepassingsreglement.

4.7.6 Wijzigingen

Als een grondstof, de samenstelling, het productieproces of een andere relevante parameter wordt aangepast, gaat de leverancier de invloed van deze wijziging op de kenmerken van het fabricaat of het producttype na.

Daarbij kan het nodig blijken een gedeelte of het geheel van het type-onderzoek opnieuw uit te voeren. Dat wordt beschreven in het Toepassingsreglement.

4.7.7 Herhaald type-onderzoek

Voor sommige producten kan worden opgelegd dat een gedeelte of het geheel van het type-onderzoek na een bepaalde periode moet worden herhaald. Dat wordt beschreven in het Toepassingsreglement.

4.7.8 Extern toezicht

Het externe toezicht op het uitvoeren van het type-onderzoek wordt beschreven in artikel 7.2.

5 EEN CERTIFICAAT VERKRIJGEN

Dit hoofdstuk beschrijft hoe een leverancier een certificaat kan aanvragen en uiteindelijk verkrijgen en de regels die daarbij moeten gevolgd worden.

5.1 CERTIFICATIEAANVRAAG

Dit artikel handelt over de aanvraag door de leverancier bij de certificatie-instelling.

5.1.1 Aanvrager

De aanvrager moet beantwoorden aan de regels van artikel 3.4.

5.1.2 Informele aanvraag

- 5.1.2.1 De leverancier die een certificaat wil en zich bij de certificatie-instelling heeft gemeld, wordt uitgenodigd een schriftelijke certificatieaanvraag (Art. 5.1.3) in te dienen.
- 5.1.2.2 Het certificaat wordt per product en per productie-eenheid aangevraagd, volgens de regels van het overeenkomstige Toepassingsreglement.
- 5.1.2.3 De certificatie-instelling stelt de aanvrager schriftelijk op de hoogte van de principes van de certificatie en bezorgt hem onder meer de volgende documenten:
- een exemplaar van het betreffende Toepassingsreglement;
 - een lijst van de toepasselijke referentiedocumenten;
 - een standaardformulier voor de certificatieaanvraag;
 - een standaardformulier voor de bevestiging van de beheerder van het COPRO Extranet.

5.1.3 Certificatieaanvraag

- 5.1.3.1 De aanvrager stuurt de certificatie-instelling een aanvraagdossier bestaande uit:
- de certificatieaanvraag die volgende punten vermeldt:
 - de hoedanigheid van de aanvrager, waaruit blijkt dat hij het certificaat kan aanvragen;
 - de bedrijfsgegevens van de leverancier die het certificaat aanvraagt;
 - de bedrijfsgegevens van de productie-eenheid waarvoor het certificaat wordt aangevraagd;
 - de verwijzing naar de referentiedocumenten waarop de aanvraag betrekking heeft en een overzicht van de producttypes waarvoor de certificatie wordt aangevraagd;
 - de naam van de verantwoordelijke voor de zelfcontrole;
 - de door de aanvrager ondertekende verklaring van verbintenis;
 - een ontwerp van het kwaliteitsplan (Art. 4.6);

- als de aanvraag betrekking heeft op een product waarop de CE-markering van toepassing is:
 - het bewijs dat de aanvrager zijn verplichtingen betreffende de CE-markering is nagekomen (kopie van het CE-certificaat);
 - als nog geen CE-certificaat (bij attesteringsniveau 1 t/m 3) werd verkregen: het bewijs dat de aanvrager een CE-certificaat heeft aangevraagd bij een genotificeerde instelling.

- 5.1.3.2 Door het indienen van zijn certificatieaanvraag gaat de aanvrager de verbintenis aan:
- zich aan de regels van het toepasselijke Toepassingsreglement te houden;
 - alle maatregelen te treffen, opdat de conformiteit van elk onder het BENOR-merk geleverd product gewaarborgd zou zijn;
 - behalve de in artikel 2.3.9 voorziene uitzonderingen, het betreffende product vanaf het uitreiken van het certificaat altijd onder het BENOR-merk te leveren;
 - als de aanvraag betrekking heeft op een product waarop de CE-markering van toepassing is: zijn verplichtingen betreffende de CE-markering blijvend zal nakomen.

5.1.4 Ontvankelijkheid van de certificatieaanvraag

- 5.1.4.1 De certificatie-instelling onderzoekt de ontvankelijkheid van de certificatieaanvraag zodra het aanvraagdossier volledig is en toelaat te beoordelen of de leverancier in aanmerking komt om een certificaat aan te vragen. Dit onderzoek kan een of meerdere informatieve bijeenkomsten omvatten en wordt geregistreerd in een verslag.
- 5.1.4.2 Op basis van het onderzoek wordt de certificatieaanvraag al dan niet ontvankelijk verklaard. De aanvrager wordt daarover in beide gevallen schriftelijk ingelicht door de certificatie-instelling. Als de certificatieaanvraag ontvankelijk wordt verklaard, gebeurt dat door het ondertekend terugsturen van de certificatieaanvraag naar de aanvrager.
- 5.1.4.3 Een ontvankelijk verklaarde certificatieaanvraag houdt van de kant van de certificatie-instelling geen enkele verbintenis in aangaande het verkrijgen van een certificaat.

5.1.5 Aanvraag tot overdracht

- 5.1.5.1 Als een leverancier van naam verandert (bij voorbeeld door overname of fusie), kan bij de certificatie-instelling een aanvraag worden ingediend om het certificaat over te nemen. Dat gebeurt door de geactualiseerde certificatieaanvraag opnieuw in te dienen bij de certificatie-instelling. Daarmee verplicht de nieuwe maatschappij er zich toe de verbintenissen die eerder door de oorspronkelijke certificaathouder werden genomen, na te leven.
- 5.1.5.2 De certificatie-instelling zal de ontvankelijkheid van deze certificatieaanvraag onderzoeken en kan aanvullende eisen stellen van administratieve, financiële of andere aard alvorens de overdracht van het certificaat goed te keuren.

5.2 AANVRAAGPERIODE

Dit artikel handelt over de periode tussen de ontvangst van de aanvraag en het uitreiken van het certificaat. Er wordt beschreven wat er in die periode kan, moet en niet mag.

5.2.1 Duur van de aanvraagperiode

- 5.2.1.1 De aanvraagperiode vangt aan op datum van ontvangst van de certificatieaanvraag bij de certificatie-instelling.
- 5.2.1.2 In de aanvraagperiode kunnen er informatieve bijeenkomsten plaatsvinden, wordt de ontvankelijkheid van de certificatieaanvraag onderzocht, wordt er een opstartinspectie uitgevoerd en zit een proefperiode vervat.
- 5.2.1.3 De aanvraagperiode eindigt samen met de proefperiode (zie Art. 5.2.4).

5.2.2 Informatieve bijeenkomsten

Als de leverancier het nodig vindt, kan hij een of meerdere informatieve bijeenkomsten aanvragen die voorafgaan aan de opstartinspectie.

5.2.3 Opstartinspectie

Op de datum overeengekomen tussen de aanvrager en de keuringsinstelling voert die een opstartinspectie uit die betrekking heeft op:

- de conformiteit van de organisatie van de zelfcontrole met de referentiedocumenten en de overeenkomstigheid met het kwaliteitsplan;
- de conformiteit van het materieel met de referentiedocumenten en de overeenkomstigheid met het technisch dossier;
- de conformiteit van het product en de overeenkomstigheid met het kwaliteitsplan.

De opstartinspectie moet worden uitgevoerd binnen de twee maanden na de certificatieaanvraag.

5.2.4 Proefperiode

- 5.2.4.1 De proefperiode dient om de aanvrager het bewijs te laten leveren dat hij in staat is om de conformiteit van het product voortdurend te waarborgen.
- 5.2.4.2 De proefperiode vangt aan op datum van de opstartinspectie, mits gunstig advies van de keuringsinstelling. Het Toepassingsreglement kan vastleggen waaraan de resultaten van de opstartinspectie moeten voldoen, voordat de proefperiode kan starten.
- 5.2.4.3 De minimale en maximale duur van de proefperiode worden bepaald in het Toepassingsreglement.

- 5.2.4.4 Tijdens de proefperiode wordt door de aanvrager de definitieve versie van het kwaliteitshandboek en het technisch dossier opgesteld.
- 5.2.4.5 Als de aanvrager tijdens de proefperiode voor bijzondere moeilijkheden komt te staan, is de certificatie-instelling gerechtigd om op advies van de keuringsinstelling de duur van de proefperiode uitzonderlijk te verlengen. Een dergelijke verlenging kan ook op gemotiveerd verzoek van de aanvrager en mits gunstig advies van de keuringsinstelling toegekend worden.
- 5.2.4.6 De proefperiode wordt beëindigd door ofwel:
- het uitreiken van het certificaat;
 - de weigering om een certificaat uit te reiken;
 - de afsluiting van het aanvraagdossier door de aanvrager of door de certificatie-instelling.

5.2.5 Zelfcontrole tijdens de proefperiode

Tijdens de proefperiode wordt de zelfcontrole zoals bepaald in artikel 6 toegepast. In het Toepassingsreglement worden eventuele bijzonderheden met betrekking tot de zelfcontrole tijdens de proefperiode aangegeven.

5.2.6 Identificatie en voorraadbeheer tijdens de proefperiode

- 5.2.6.1 De identificatie tijdens de proefperiode gebeurt op dezelfde manier als tijdens de certificatieperiode (Art. 2.5), met uitzondering van de vermelding van het BENOR-merk.
- 5.2.6.2 Het voorraadbeheer tijdens de proefperiode gebeurt op dezelfde manier als tijdens de certificatieperiode (Art. 4.4.2).

5.2.7 Extern toezicht tijdens de proefperiode

Tijdens de proefperiode wordt minstens het externe toezicht zoals bepaald in artikel 7 toegepast. In het Toepassingsreglement worden eventuele bijzonderheden met betrekking tot het externe toezicht tijdens de proefperiode aangegeven.

5.2.8 Afsluiting van het aanvraagdossier

- 5.2.8.1 Als de proefperiode niet met positief resultaat kan worden afgesloten na de termijn voorzien in het Toepassingsreglement, wordt de aanvrager schriftelijk door de certificatie-instelling ingelicht over de afsluiting van zijn aanvraagdossier. De aanvrager kan daarna desgewenst een nieuwe aanvraag indienen.
- 5.2.8.2 De aanvrager kan op elk moment schriftelijk afzien van zijn aanvraag. De certificatie-instelling bevestigt dan schriftelijk de afsluiting van zijn aanvraagdossier.

5.2.9 Uitreiken van het certificaat

De voorwaarden waaraan moet voldoen worden om het certificaat uit te reiken worden vermeld in artikel 2.4.1.

5.2.10 Weigering van het uitreiken van het certificaat

Bij weigering van het uitreiken van het certificaat wordt deze weigering, met motivering, schriftelijk door de certificatie-instelling aan de aanvrager betekend.

5.2.11 Verslagen

5.2.11.1 De regels rond de inspectie-, proef- en jaarverslagen tijdens de aanvraagperiode zijn dezelfde als die beschreven in artikel 7.4.

5.2.11.2 Bij het beëindigen van de proefperiode wordt door de keuringsinstelling een eindverslag van de proefperiode opgemaakt. Het eindverslag bevat:

- de gegevens van de aanvraagperiode en de opstartinspectie;
- een overzicht van het externe toezicht in de proefperiode;
- een stand van zaken betreffende de zelfcontrole van de leverancier en de conformiteit van het product.

Het eindverslag van de proefperiode is uitsluitend bestemd voor de certificatie-instelling.

Er wordt geen eindverslag opgemaakt als het aanvraagdossier door de aanvrager werd afgesloten.

6 ZELFCONTROLE

Dit hoofdstuk handelt over de controle die de leverancier uitvoert in het kader van de productcertificatie. Er wordt weergegeven wat er allemaal gecontroleerd moet worden en hoe de leverancier zorgt voor de traceerbaarheid van de controles en de resultaten. Verder wordt ook aangegeven wat er moet gebeuren bij afwijkingen.

6.1 REGISTRATIES EN ARCHIVERING

Dit artikel geeft de regels weer in verband met het traceerbaar bijhouden van activiteiten, controles en resultaten.

6.1.1 Werkbladen

- 6.1.1.1 De gegevens, deel- en eindresultaten van controles en waarnemingen worden door het bevoegde personeel onmiddellijk op datum genoteerd op werkbladen.
- 6.1.1.2 Het Toepassingsreglement kan opleggen dat de werkbladen op onuitwisbare wijze worden ingevuld.
- 6.1.1.3 Van alle gegevens en resultaten is duidelijk wie ze heeft genoteerd.
- 6.1.1.4 Als alle gegevens en resultaten van het werkblad worden overgenomen in het betreffende register, wordt het werkblad tenminste gedurende één jaar na gebruik bewaard.

Als het werkblad als enige registratie geldt, wordt het tenminste gedurende tien jaar bewaard in het betreffende register.
- 6.1.1.5 De informatisering van de werkbladen moet door de certificatie-instelling goedgekeurd worden.
- 6.1.1.6 De keuringsinstelling kan formulieren ter beschikking stellen die door de leverancier rechtstreeks ingevuld moeten worden op de website van de keuringsinstelling.

6.1.2 Registers

- 6.1.2.1 De registers bevatten de door het bevoegde personeel actueel bijgehouden gegevens en resultaten van de zelfcontrole volgens de regels van het Toepassingsreglement en de nodige documenten om de gedane vaststellingen te staven.
- 6.1.2.2 De leverancier zorgt ervoor dat de waarachtigheid en naspeurbaarheid van alle controles en beoordelingen op ontegensprekelijke wijze gewaarborgd wordt.
- 6.1.2.3 Per onderdeel van de zelfcontrole beschrijft het Toepassingsreglement de wijze waarop de gegevens en resultaten van de zelfcontrole moeten worden bijgehouden (Art. 6.2). Onder andere de volgende registers kunnen worden bijgehouden:
 - register van de type-onderzoeken;

- register van de grondstoffen;
- register van de productie;
- register van de proeven;
- register van de voorraad en leveringen;
- register van het materieel;
- register van het onderhoud;
- register van de controleapparatuur;
- register van de klachten (zie Art. 8.1.3).

De concrete inhoud van deze registers is bepaald in het Toepassingsreglement.

- 6.1.2.4 De registers worden samengesteld aan de hand van formulieren die moeten goedgekeurd worden door de keuringsinstelling. De certificatie-instelling kan het gebruik van standaardformulieren verplicht stellen.
- 6.1.2.5 Tenzij anders vermeld in het Toepassingsreglement, zijn alle registers voor nazicht beschikbaar op de productie-eenheid.
- 6.1.2.6 Het eventuele productieplan wordt door de leverancier dagelijks bijgehouden en is tijdens de productie beschikbaar op de productie-eenheid en in het bezit van de verantwoordelijke voor de zelfcontrole.
- 6.1.2.7 Tijdens de inspectie kan de keuringsinstelling de bladzijden van een register merken. Dat wordt bepaald in het Toepassingsreglement.
- 6.1.2.8 De leverancier zorgt ervoor dat de inspecteur op eenvoudig verzoek kan beschikken over kopieën van elk document dat betrekking heeft op de zelfcontrole, zoals onder andere werkbladen, uittreksels uit registers of leveringsdocumenten.
- 6.1.2.9 Het Toepassingsreglement bepaalt voor welke registers het toegestaan wordt dat ze uitsluitend digitaal en niet op papier worden bijgehouden.
- 6.1.2.10 De keuringsinstelling kan formulieren ter beschikking stellen die door de leverancier rechtstreeks ingevuld moeten worden op de website van de keuringsinstelling.

6.1.3 Archivering

- 6.1.3.1 De registers worden overzichtelijk bewaard gedurende tien jaar na de levering.

6.2 CONTROLES IN HET KADER VAN DE ZELFCONTROLE

Dit artikel geeft de regels weer in verband met alle mogelijke controles die door de leverancier worden uitgevoerd als onderdeel van de zelfcontrole in het kader van de productcertificatie.

6.2.1 Algemene regels

- 6.2.1.1 Om de continuïteit van de conformiteit van het product te waarborgen, voert de leverancier op het product enerzijds, maar ook op het materieel, op de grondstoffen en op het productieproces anderzijds, een zelfcontrole uit volgens bepaalde controleschema's en de resultaten van deze controles te noteren op werkbladen en in registers.
- 6.2.1.2 In het Toepassingsreglement worden de minimum te respecteren controlefrequenties en controles vermeld. Op eigen initiatief van de leverancier of als gevolg van een door het Certificatiecomité opgelegde sanctie kunnen de frequenties worden verhoogd of kunnen bijkomende controles worden voorzien.
- 6.2.1.3 De controles moeten, bovenop de voorziene frequentie, onmiddellijk worden uitgevoerd als er twijfel is over de conformiteit.
- 6.2.1.4 Worden in een toepasselijk referentiedocument bijkomende controles voorgeschreven, dan worden die door de leverancier uitgevoerd, nadat de door hem voorgestelde frequentie is goedgekeurd door de certificatie-instelling en is opgenomen in het kwaliteitshandboek.
- 6.2.1.5 Alle controles worden uitgevoerd volgens de in het kwaliteitshandboek beschreven procedures.
- 6.2.1.6 Als er afwijkingen worden vastgesteld, worden die behandeld volgens artikel 6.3.
- 6.2.1.7 De leverancier verklaart een prestatie in zijn prestatieverklaring voor elk essentieel kenmerk waarvan de follow-up van de maatregelen - die door de leverancier worden genomen met het oog op de verklaring van de overeenstemming van het product - onder de BENOR-certificatie valt.
- 6.2.1.8 De BENOR-certificatie is slechts geldig wanneer de deze essentiële kenmerken correct het voorwerp uitmaken van de Prestatieverklaring.

6.2.2 Controlelocaties

De controles kunnen geheel of gedeeltelijk worden uitgevoerd:

- op de productie-eenheid, al dan niet in een gesloten ruimte;
- bij een verdeler, bij een invoerder of op de plaats van levering;
- in een laboratoriumruimte op een andere locatie.

Het Toepassingsreglement geeft zowel voor de zelfcontrole als voor het externe toezicht aan welke mogelijkheden toegestaan zijn in functie van de uit te voeren controles.

6.2.3 Zelfcontrole op de grondstoffen

De controleschema's waarin de minimale vereisten voor de zelfcontrole op de grondstoffen zijn aangegeven, worden beschreven in het Toepassingsreglement.

De wijze waarop de gegevens en resultaten van de zelfcontrole moeten worden bijgehouden, wordt beschreven in het Toepassingsreglement.

6.2.4 Zelfcontrole op de productie-eenheid

De controleschema's waarin de minimale vereisten voor de zelfcontrole op de productie-eenheid zijn aangegeven, worden beschreven in het Toepassingsreglement.

De wijze waarop de gegevens en resultaten van de zelfcontrole moeten worden bijgehouden, wordt beschreven in het Toepassingsreglement.

6.2.5 Zelfcontrole op het productieproces

De controleschema's waarin de minimale vereisten voor de zelfcontrole op het productieproces zijn aangegeven, worden beschreven in het Toepassingsreglement.

De wijze waarop de gegevens en resultaten van de zelfcontrole moeten worden bijgehouden, wordt beschreven in het Toepassingsreglement.

In functie van het type product kan het Toepassingsreglement opleggen dat de gegevens van de effectief bij een bepaalde productie gebruikte grondstoffen, door de leverancier traceerbaar worden bijgehouden (Art. 6.1.2). Door middel van verwijzing naar een unieke identificatie van de grondstoffen (bonnummer, batchnummer, ...) kan de traceerbaarheid dan worden gewaarborgd.

6.2.6 Zelfcontrole op het product

De controleschema's waarin de minimale vereisten voor de zelfcontrole op het product zijn aangegeven, worden beschreven in het Toepassingsreglement.

De wijze waarop de gegevens en resultaten van de zelfcontrole moeten worden bijgehouden, wordt beschreven in het Toepassingsreglement.

6.2.7 Controles, kalibraties en ijkingen van materieel

De controles, kalibraties en ijkingen van het materieel voor de productie en van de controleapparatuur worden uitgevoerd volgens de regels van een aanvullend reglement bij het Toepassingsreglement.

6.2.8 Alternatieven op de voorziene controleschema's

6.2.8.1 De certificatie-instelling kan alternatieven op de controleschema's zoals beschreven in het Toepassingsreglement toestaan.

De toegestane alternatieven mogen noch de betrouwbaarheid van de zelfcontrole, noch het niveau van de gecertificeerde waarborgen verlagen. Bij twijfel over de doeltreffendheid van een toegestaan alternatief vervalt dat. Dat kan ook het geval zijn na een wijziging van het referentiedocument of het Toepassingsreglement of naar aanleiding van een beslissing van de certificatie-instelling.

6.2.8.2 De toegestane alternatieven worden door de leverancier verwerkt in het kwaliteitshandboek en bewaard in het technisch dossier.

6.2.9 Alternatieven op de voorziene controle- of proefmethoden

6.2.9.1 De certificatie-instelling kan alternatieven op de controle- of proefmethoden zoals beschreven in het Toepassingsreglement toestaan. Het alternatief kan slaan op de werkwijze en/of de controleapparatuur.

6.2.9.2 Voor elke afwijkende methode toont de leverancier de correlatie aan met de methode die voorzien is in het Toepassingsreglement.

Elk correlatieonderzoek wordt vooraf door de leverancier aan de certificatie-instelling gemeld. De certificatie-instelling kan de keuringsinstelling de opdracht geven een deel of het geheel van het correlatieonderzoek bij te wonen tijdens een bijkomende inspectie.

6.2.9.3 De leverancier maakt van elke afwijkende methode een correlatieverslag op. Dit correlatieverslag bevat minstens:

- de gegevens van het laboratorium voor de zelfcontrole;
- de betreffende methode (identificatie en versie van het referentiedocument) en in het bijzonder de punten waarvan wordt afgeweken;
- een gedetailleerde beschrijving van de alternatieve methode van het laboratorium voor de zelfcontrole;
- de gegevens en resultaten van het correlatieonderzoek;
- de datum waarop het correlatieonderzoek werd uitgevoerd;
- de naam en handtekening van de afgevaardigde van het laboratorium voor de zelfcontrole;
- in voorkomend geval, in bijlage de volledige verslagen van externe bedrijven of laboratoria die meewerkten aan het correlatieonderzoek.

6.2.9.4 De leverancier maakt elk correlatieverslag ter goedkeuring over aan de certificatie-instelling.

6.2.9.5 De alternatieve methode wordt door de leverancier beschreven in het kwaliteitshandboek.

6.2.9.6 Het door de certificatie-instelling gewaarmerkt en ondertekend correlatieverslag wordt door de leverancier bewaard in het technisch dossier.

- 6.2.9.7 Alternatieve methodes mogen alleen worden gebruikt bij de zelfcontrole. In het kader van het type-onderzoek wordt altijd de methode volgens de referentiedocumenten gebruikt.
- 6.2.9.8 Alternatieve methodes mogen pas worden toegepast nadat het correlatieverslag door de certificatie-instelling werd goedgekeurd.
- 6.2.9.9 Bij twijfel over de correctheid van een toegestaan alternatief vervalt dat. Dat kan ook het geval zijn na een wijziging van het referentiedocument of naar aanleiding van een beslissing van de certificatie-instelling.

6.3 FOLLOW-UP VAN AFWIJKINGEN

Dit artikel geeft aan wat de leverancier moet ondernemen bij afwijkingen.

6.3.1 Behandeling van afwijkingen

6.3.1.1 De behandeling van afwijkingen wordt in het kwaliteitshandboek van de leverancier vastgelegd (Art. 4.6.2.2), volgens de regels van het Toepassingsreglement.

De leverancier registreert elke vastgestelde afwijking ten opzichte van het Toepassingsreglement of de referentiedocumenten.

De leverancier is verplicht elke afwijking te verantwoorden, in voorkomend geval de nodige correctieve acties te ondernemen om de afwijking op te heffen en de corrigerende maatregelen te nemen om het voortduren of de herhaling van de afwijking te vermijden.

Het Toepassingsreglement bevat regels in verband met het melden van afwijkingen door de leverancier aan de certificatie-instelling.

De regels die gevolgd worden bij vaststelling van de afwijking van een product, worden beschreven in artikels 6.3.2, 6.3.3 en 6.3.4.

6.3.1.2 Naar aanleiding van niet-conforme controleresultaten of afwijkingen kan de leverancier een klacht richten aan zijn onderaannemer of de leverancier van een grondstof (Art. 8.1.4).

6.3.2 Twijfelachtige grondstoffen of productiedelen

De twijfelachtige delen zijn die waarvan de leverancier geen zekerheid heeft omtrent de conformiteit. Twijfelachtige delen worden duidelijk afgebakend door een tijdelijke identificatie en/of door een gescheiden opslag. De twijfelachtige delen kunnen worden onderworpen aan een aanvullend onderzoek door de leverancier, eventueel in het bijzijn van de keurings- of certificatie-instelling. De leverancier gaat na dit aanvullend onderzoek over tot goedkeuring, declassering of afkeuring.

6.3.3 Vaststelling van een afwijking vóór de levering van het product

6.3.3.1 De te volgen procedure bij een niet-conform product wordt in het kwaliteitshandboek van de leverancier vastgelegd (Art. 4.6.2.2), volgens de regels van het Toepassingsreglement.

6.3.3.2 Zodra een afwijking wordt vastgesteld vóór de levering, spoort de leverancier de oorzaken van de afwijking op, neemt hij maatregelen om de afwijking te verhelpen en herhaling ervan te voorkomen.

Elke afwijking, de genomen maatregelen en hun effectiviteit worden traceerbaar bijgehouden (Art. 6.1.2).

Het aantonen van de effectiviteit van de maatregelen kan inhouden dat de voordien niet-conforme kenmerken opnieuw worden beproefd om de conformiteit ervan te bevestigen, vooraleer over te gaan tot levering van het product.

- 6.3.3.3 De afgekeurde productiedelen mogen onder geen enkele voorwaarde geleverd worden onder het BENOR-merk.
- 6.3.3.4 De traceerbaarheid van de bestemming van afgekeurde productiedelen moet worden gewaarborgd. Als het Toepassingsreglement de levering van afgekeurde productiedelen toestaat, gebeurt deze levering volgens het oordeel en onder de volledige en uitsluitende verantwoordelijkheid van de leverancier.
- 6.3.3.5 De afgekeurde productiedelen worden ingeschreven in het register van de productie op een wijze die de traceerbaarheid waarborgt.
- 6.3.3.6 Voor zover dat mogelijk is, kan het Toepassingsreglement opleggen dat elk afgekeurd productiedeel door de leverancier op onuitwisbare wijze wordt gemarkeerd. Dat gebeurt zodanig dat het onderscheid tussen de goedgekeurde en afgekeurde delen ondubbelzinnig is.

6.3.4 Vaststelling van een afwijking na de levering van het product

- 6.3.4.1 Als de afwijking van het product wordt bevestigd na de levering, past de leverancier zijn procedure in verband met maatregelen bij niet-conforme producten toe (Art. 4.6.2.2).
- 6.3.4.2 Dat houdt in dat hij de klant en/of de bouwheer en de certificatie-instelling onmiddellijk schriftelijk op de hoogte brengt van de afwijking, met vermelding van de redenen.

De kennisgeving aan de klant en/of de bouwheer en alle bijbehorende documenten moeten door de certificatie-instelling controleerbaar zijn en de certificatie-instelling is gerechtigd de inhoud van de kennisgeving te laten wijzigen.
- 6.3.4.3 De leverancier bepaalt en identificeert op eenduidige wijze de productiedelen die betroffen zijn door de afwijking.

Hij onderzoekt ook of andere productiedelen mogelijks betroffen zijn door de afwijking. Als dat het geval is, past hij ook daarop zijn procedure toe. Hij controleert ook of de afwijking zou kunnen voorkomen bij nog niet geleverde productiedelen. Als dat het geval is, past hij daarop de regels van artikel 6.3.3 toe.
- 6.3.4.4 Pro forma.
- 6.3.4.5 Pro forma.
- 6.3.4.6 De leverancier stelt altijd een onderzoek in naar de oorzaken en de gevolgen van elke levering onder het BENOR-merk van een niet-conform product.

In dit kader voert hij, volgens vooraf bepaalde procedures en binnen de gepaste termijnen, een risicoanalyse uit die de mogelijke gevolgen van de levering van een niet-conform product onderzoekt en beoordeelt.

De leverancier documenteert het onderzoek en stelt de registratie daarvan ter beschikking van de certificatie-instelling.

- 6.3.4.7 Rekening houdend met het uitgevoerde onderzoek, onderneemt de leverancier de gepaste correctieve acties. Die kunnen bij voorbeeld bestaan uit een financiële compensatie, herstelling, vervanging, publieke bekendmaking en/of de terugname van het niet-conform product. De motivatie voor de genomen beslissing wordt geregistreerd.
- 6.3.4.8 Indien nodig, onder meer op basis van de conclusies van de risicoanalyse, of als hij dat wenselijk acht, informeert de leverancier de bouwheren over de afwijking van het product en, desgevallend, over de correctieve acties.
- De leverancier brengt daartoe de verdeling in de markt van het geleverde product in kaart. Als de leverancier er niet in slaagt alle bouwheren van het geleverde product te identificeren, kan de certificatie-instelling haar medewerking verlenen aan een publieke bekendmaking via haar eigen communicatiekanalen.
- 6.3.4.9 Als de leverancier de klant en/of de bouwheer niet inlicht of de kennisgeving niet beschikbaar stelt, kan de certificatie-instelling aan de leverancier een sanctie opleggen en zelf de nodige initiatieven nemen om de klant en/of de bouwheer in te lichten.
- 6.3.4.10 De certificatie-instelling houdt het nodige toezicht op de daadwerkelijke uitvoering van de nodige correctieve acties, eventueel aan de hand van bijkomende, gerichte controles.
- 6.3.4.11 De leverancier stelt een eindbeoordeling op over de efficiëntie van de ondernomen correctieve acties en stelt die ter beschikking van de certificatie-instelling.

7 EXTERN TOEZICHT

Dit hoofdstuk beschrijft de regels in verband met het externe toezicht door de keuringsinstelling in het kader van de productcertificatie. De keuringsinstelling voert inspecties uit, maakt bijbehorende verslagen en zorgt voor controleproeven (door de leverancier in haar bijzijn of door controlelaboratoria). Bij afwijkingen daarbij, moet de leverancier maatregelen ondernemen.

7.1 ALGEMEEN

Dit artikel geeft een paar algemene regels in verband met het externe toezicht.

7.1.1 Algemene regels

- 7.1.1.1 Het externe toezicht heeft tot doel de geldigheid en accuraatheid van de zelfcontrole van de leverancier na te gaan en vertrouwen te stellen in het beheersysteem dat hij bewerkstelligt om de conformiteit aan de regels van het Toepassingsreglement en de toepasselijke referentiedocumenten te verzekeren.
- 7.1.1.2 In het kader van het externe toezicht zijn de keuringsinstelling en de certificatieinstelling gemachtigd om contact op te nemen met leveranciers van grondstoffen, klanten, bouwheren en andere partijen die rechtstreeks of onrechtstreeks betrokken zijn bij het geleverde product; dat om de gegevens en resultaten van de zelfcontrole te vervolledigen of te verifiëren.

7.2 INSPECTIES

Dit artikel handelt over de inspecties die door de keuringsinstelling worden uitgevoerd. De inspecties kunnen verschillen naargelang hun inhoud of de locatie waar ze plaatsvinden.

7.2.1 Inhoud van de inspecties

7.2.1.1 Tijdens de inspecties houdt de keuringsinstelling toezicht op alle relevante delen van het Toepassingsreglement, voornamelijk de zelfcontrole. Daarbij wordt in het bijzonder aandacht besteed aan de conformiteit, de frequentie en de registratie van de controles, de correctieve acties en corrigerende maatregelen die er uit voortvloeien en het gevolg dat wordt gegeven aan voorgaande inspecties.

De keuringsinstelling beoordeelt de resultaten van de externe controles.

De keuringsinstelling verifieert steekproefsgewijs de onderdelen van de zelfcontrole op hun juistheid en toepassing.

Het externe toezicht kan deels gebeuren via tele-inspecties, mits akkoord van de leverancier en de keuringsinstelling. De nodige documenten voor het uitvoeren van de tele-inspectie moeten digitaal beschikbaar zijn en vooraf of tijdens de inspectie worden bezorgd aan de keuringsinstelling.

Tele-inspecties kunnen in principe niet toegepast worden bij opstartinspecties en tijdens de proefperiode.

Bij afwijkingen of sancties kan het akkoord voor tele-inspecties worden ingetrokken.

In uitzonderlijke omstandigheden (pandemie, ...) kan de certificatie-instelling eenzijdig beslissen om het externe toezicht uit te voeren via tele-inspecties.

7.2.1.2 De inspecties worden onderverdeeld in:

- de standaard inspecties;
- de bijkomende inspecties, volgens de regels van het Toepassingsreglement.

7.2.1.3 De standaard inspecties hebben betrekking op:

- het materieel;
- de controleapparatuur voor het uitvoeren van de zelfcontrole;
- de grondstoffen, zoals bepaald in het Toepassingsreglement;
- de voorraad van de grondstoffen;
- het productieproces;
- het product;
- de organisatie van de zelfcontrole;
- het uitvoeren van controles in het kader van de zelfcontrole;
- het opvolgen van de wijzigingen aan het kwaliteitsplan;
- de werkboeken en de registers;
- de evaluatie van de resultaten van de zelfcontrole;
- de identificatie van het product;

- het gebruik van het BENOR-merk;
- de levering van het product;
- in voorkomend geval, de twijfelachtige productiedelen;
- uitvoeren van controles onder toezicht van de keuringsinstelling;
- de monsternemingen voor de vergelijkende proeven;
- de evaluatie van de resultaten van de vergelijkende proeven en de controles uitgevoerd onder toezicht van de keuringsinstelling;
- het uitvoeren van type-onderzoeken onder toezicht van de keuringsinstelling, zoals bepaald in het Toepassingsreglement;
- de toepassing van correctieve acties en corrigerende maatregelen in het geval van afwijking.

De onderdelen die in aanmerking komen voor tele-inspecties worden vermeld in het Toepassingsreglement.

7.2.1.4 De bijkomende inspecties kunnen betrekking hebben op:

- de controles die op het ogenblik van de standaard inspectie niet uitvoerbaar waren;
- de eventuele controles in het externe laboratorium voor zelfcontrole;
- eender welke bijkomende controle die door de certificatie-instelling noodzakelijk wordt geacht, bij voorbeeld in het kader van een ontvangen klacht of als gevolg van een schorsing of stopzetting door de certificaathouder;
- de bijkomende controles verricht op verzoek van de leverancier, bij het vaststellen van afwijkingen in de zelfcontrole, die volgens de regels van het Toepassingsreglement, de tussenkomst van de keuringsinstelling vereisen;
- de bijkomende controles verricht als gevolg van een sanctie, opgelegd door de certificatie-instelling (Art. 8.2);
- de bijkomende controles op verzoek van de leverancier.

De onderdelen die in aanmerking komen voor tele-inspecties worden vermeld in het Toepassingsreglement,.

7.2.1.5 Tijdens de inspecties zorgt de leverancier ervoor dat het op die locatie actief personeel in het kader van het externe toezicht zijn medewerking kan verlenen aan de keuringsinstelling.

De verantwoordelijke voor de zelfcontrole staat gedurende de inspecties ter beschikking van de keuringsinstelling.

7.2.1.6 De leverancier stelt de inspecteur in kennis van de veiligheidsvoorschriften die op de locatie van toepassing zijn.

7.2.2 Locatie van de inspecties

De inspecties kunnen worden uitgevoerd:

- op de productie-eenheid;
- in de kantoren, laboratoria, werkplaatsen en opslagplaatsen van de leverancier;

- bij een door de leverancier aangeduid bedrijf waaraan de leverancier bepaalde taken toevertrouwt, zoals een extern laboratorium voor zelfcontrole;
- bij een door de keuringsinstelling gebruikt laboratorium;
- op verzoek, bij een leverancier van grondstoffen;
- op elke andere locatie als de certificatie-instelling dat nodig acht in het kader van het externe toezicht.

7.2.3 Planning en frequentie van de inspecties

7.2.3.1 Tenzij anders aangegeven in het Toepassingsreglement, worden de inspecties uitgevoerd zonder voorafgaande inlichting van de leverancier. Een opstartinspectie wordt wel gepland in overleg met de leverancier.

De leverancier is er toe gehouden tijdens de werkuren de vrije toegang tot de productie-eenheid, het laboratorium voor zelfcontrole en de werk- en opslagplaatsen te verlenen, evenals de inzage in de werkboeken en de registers mogelijk te maken.

7.2.3.2 Het aantal standaard inspecties per jaar wordt aangegeven in het Toepassingsreglement. De standaard inspecties worden oordeelkundig in de tijd gespreid, rekening houdend met artikels 4.5.1, 7.3.1.3 en 7.3.2.2.

Het Toepassingsreglement voorziet in een minimum extern toezicht voor het geval de productie of levering onder het BENOR-merk onderbroken blijft (Art. 4.5.1).

Dit minimum extern toezicht bestaat uit:

- één fysieke inspectie binnen een termijn die wordt vastgelegd in het Toepassingsreglement, maar die nooit langer mag zijn dan vier jaar;
- na een jaar van onderbreking: een onderzoek naar het vermogen van de certificaathouder om te blijven beantwoorden aan de regels van het Toepassingsreglement, waarbij in het bijzonder de wijzigingen sinds de voorgaande inspectie bij het personeel, het materieel, de grondstoffen, de productie-eenheid, het product en het kwaliteitsplan worden afgetoetst. Dit onderzoek kan gebeuren via correspondentie.

7.2.4 Toezicht op de inspecties

7.2.4.1 Een afgevaardigde van de certificatie-instelling of de sectorale organisatie of een bijkomende afgevaardigde van de keuringsinstelling kan te allen tijde deelnemen aan de inspecties uitgevoerd door de keuringsinstelling. De inspectie blijft de bevoegdheid van de inspecteur. Een auditeur van de instelling die de certificatie-instelling of de keuringsinstelling accrediteert, kan te allen tijde de inspecteur of de afgevaardigde van de keuringsinstelling vergezellen.

7.2.4.2 De inspecteur kan altijd worden vergezeld van een inspecteur in opleiding.

7.3 CONTROLES IN HET KADER VAN HET EXTERN TOEZICHT

Dit artikel bevat de regels in verband met de controles - vaak bepaalde proeven - die worden uitgevoerd in het kader van het externe toezicht. Deze controles kunnen worden uitgevoerd door de leverancier in het bijzijn van de keuringsinstelling en/of door een extern laboratorium. Als ze worden uitgevoerd door het laboratorium van de leverancier én door een controlelaboratorium, spreken we van vergelijkende proeven.

7.3.1 Controles onder toezicht van de keuringsinstelling

7.3.1.1 De controles onder toezicht van de keuringsinstelling worden onderscheiden in:

- de standaard controles onder toezicht van de keuringsinstelling, die plaatshebben tijdens de standaard inspecties;
- de bijkomende controles onder toezicht van de keuringsinstelling, die plaatshebben telkens dat door de certificatie-instelling nodig wordt geacht.

7.3.1.2 Daarnaast worden de controles onder toezicht van de keuringsinstelling ook onderscheiden in:

- controles in aanwezigheid van de keuringsinstelling;
- controles door een controlelaboratorium.

Voor sommige controles kan worden toegestaan dat die worden uitgevoerd door het externe laboratorium dat in het kader van de zelfcontrole wordt gebruikt door de leverancier. De toestemming wordt schriftelijk aangevraagd bij de certificatie-instelling, tenzij ze voorzien is in het Toepassingsreglement.

7.3.1.3 De controles die onder toezicht van de keuringsinstelling moeten uitgevoerd worden, worden aangegeven in het Toepassingsreglement.

7.3.1.4 De monsterneming voor de controles onder toezicht gebeurt volgens de keuze van de keuringsinstelling. De leverancier voert de monsterneming en de eventuele voorbereiding uit in aanwezigheid van de keuringsinstelling.

7.3.1.5 De kosten voor de monsters zijn ten laste van de leverancier. Als de monsterneming of de proef een destructief effect heeft, moet de eventuele herstelling worden uitgevoerd door de leverancier en dat op kosten van de leverancier.

De kosten voor de controles zijn in principe ten laste van de leverancier, tenzij anders vermeld in het Toepassingsreglement.

7.3.1.6 De proefmonsters kunnen door de keuringsinstelling worden voorzien van een identificatie, evenals van een onuitwisbaar en ontegensprekelijk merkteken.

7.3.1.7 Het transport van de proefmonsters naar het laboratorium gebeurt door de leverancier of de keuringsinstelling. Dat wordt aangegeven in het Toepassingsreglement. Het transport is in principe op kosten van de leverancier.

Als het laboratorium naar de controlelocatie komt voor het uitvoeren van controles, is het transport op kosten van de leverancier.

- 7.3.1.8 Als de controle wordt uitgevoerd door een controlelaboratorium, stelt de keuringsinstelling een proefaanvraag op die alle relevante gegevens betreffende de proef en de proefmonsters bevat. Als de keuringsinstelling verschillend is van de certificatie-instelling, verwijst de proefaanvraag naar de overeenkomst tussen de certificatie-instelling en het controlelaboratorium. De keuringsinstelling bezorgt de proefaanvraag aan het controlelaboratorium.
- 7.3.1.9 Het proefverslag van het controlelaboratorium wordt verstuurd naar de keuringsinstelling. De keuringsinstelling bezorgt een kopie van het proefverslag van het controlelaboratorium aan de leverancier. In geen geval worden door het controlelaboratorium de resultaten van de beproevingen meegedeeld aan of wordt het proefverslag verstuurd naar de leverancier of derden. De leverancier van zijn kant deelt zijn proefresultaten nooit mee aan het controlelaboratorium.
- 7.3.1.10 De resultaten van de controles onder toezicht van de keuringsinstelling worden door de keuringsinstelling beoordeeld, volgens de regels van het Toepassingsreglement.
- 7.3.1.11 De maatregelen die moeten worden genomen naar aanleiding van ontoereikende controleresultaten onder toezicht van de keuringsinstelling, worden bepaald in het Toepassingsreglement.
- De certificatie-instelling kan een sanctie en bijkomende interne of externe controle opleggen.

7.3.2 Vergelijkende proeven

- 7.3.2.1 De vergelijkende proeven worden onderscheiden in:
- de standaard vergelijkende proeven, waarvoor de monsternemingen plaatshebben tijdens de standaard inspecties;
 - de bijkomende vergelijkende proeven, waarvoor de monsternemingen plaatshebben telkens dat door de certificatie-instelling nodig wordt geacht.
- 7.3.2.2 Het aantal standaard vergelijkende proeven wordt aangegeven in het Toepassingsreglement.
- 7.3.2.3 De monsterneming voor de vergelijkende proeven gebeurt volgens de keuze van de keuringsinstelling. De leverancier voert de monsterneming en de eventuele voorbereiding uit in aanwezigheid van de keuringsinstelling.
- 7.3.2.4 De kosten voor de monsters zijn ten laste van de leverancier. Als de monsterneming of de beproeving een destructief effect heeft, moet de eventuele herstelling worden uitgevoerd door de leverancier en dat op kosten van de leverancier.
- De kosten voor de controles zijn in principe ten laste van de leverancier, tenzij anders vermeld in het Toepassingsreglement.
- 7.3.2.5 De proefmonsters worden door de keuringsinstelling voorzien van een identificatie, evenals van een onuitwisbaar en ontegensprekelijk merkteken.
- 7.3.2.6 Het transport van de proefmonsters naar het controlelaboratorium gebeurt door de leverancier of de keuringsinstelling. Dat wordt aangegeven in het Toepassingsreglement. Het transport is in principe op kosten van de leverancier.

Als het controlelaboratorium naar de controlelocatie komt voor het uitvoeren van controles, is het transport op kosten van de leverancier.

- 7.3.2.7 Voor elke proefopdracht stelt de keuringsinstelling een proefaanvraag op die alle relevante gegevens betreffende de proef en de proefmonsters bevat. Als de keuringsinstelling verschillend is van de certificatie-instelling, verwijst de proefaanvraag naar de overeenkomst tussen de certificatie-instelling en het controlelaboratorium. De keuringsinstelling bezorgt de proefaanvraag aan het controlelaboratorium.
- 7.3.2.8 Het proefverslag wordt verstuurd naar de keuringsinstelling. De keuringsinstelling bezorgt een kopie van het proefverslag aan de leverancier. In geen geval worden door het controlelaboratorium de resultaten van de proeven meegegeed aan of wordt het proefverslag verstuurd naar de leverancier of derden. De leverancier van zijn kant deelt zijn proefresultaten nooit mee aan het controlelaboratorium.
- 7.3.2.9 De resultaten van de vergelijkende proeven worden door de keuringsinstelling beoordeeld, volgens de regels van het Toepassingsreglement.
- 7.3.2.10 De maatregelen die moeten worden genomen naar aanleiding van ontoereikende vergelijkende proeven, worden bepaald in het Toepassingsreglement.

Als de leverancier het resultaat van het controlelaboratorium niet aanvaardt, mag op zijn verzoek altijd een tegenproef worden uitgevoerd.

Als het resultaat van een vergelijkende proef niet voldoet, wordt een tegenproef uitgevoerd.

In het geval de leverancier erkent dat zijn resultaat onjuist is en dat men alleen moet rekening houden met het resultaat van het controlelaboratorium, kan worden afgezien van een tegenproef. Het resultaat wordt dan onmiddellijk als ontoereikend beschouwd.

De regels die in acht moeten worden genomen bij de monsterneming voor tegenproeven, worden bepaald in het Toepassingsreglement.

De tegenproeven worden uitgevoerd door een ander controlelaboratorium. Tenzij anders bepaald door het Toepassingsreglement, wordt dat door de leverancier gekozen uit een reeks van drie controlelaboratoria, die per tegenproef willekeurig door de keuringsinstelling worden gekozen onder de geaccrediteerde laboratoria.

Naar aanleiding van tegenproeven zijn alle kosten van monsterneming, transport en proeven ten laste van de leverancier.

De resultaten van de tegenproef worden vergeleken met de oorspronkelijke proefresultaten van de leverancier.

Uitsluitend de kenmerken die bij de eerste vergelijkende proef ontoereikend waren, worden bij de tegenproef opnieuw geëvalueerd.

Zijn de resultaten van de tegenproef volgens artikel 7.3.2.9 toereikend, dan wordt met de resultaten van het eerste controlelaboratorium geen rekening gehouden. Is dat niet het geval, dan wordt het resultaat van de vergelijkende proef definitief als ontoereikend beschouwd.

De certificatie-instelling kan een sanctie en bijkomende interne of externe controle opleggen.

7.4 VERSLAG

Dit artikel bevat de regels in verband met de verslagen die de keurings- of certificatie-instelling of de controlelaboratoria opmaken. Bij een inspectie spreken we van een inspectieverslag. Eenmaal per jaar kunnen ook jaarverslagen worden opgemaakt. Een controlelaboratorium maakt proefverslagen.

7.4.1 Inspectieverslag

7.4.1.1 Van elke inspectie wordt – bij voorkeur ter plaatse – door de inspecteur een inspectieverslag opgemaakt, dat volgende informatie bevat:

- de identificatie van de leverancier (naam);
- het certificaatnummer;
- de plaats waar de inspectie werd uitgevoerd;
- datum en duur van de inspectie;
- de aard en de resultaten van de uitgevoerde controles onder toezicht van de keuringsinstelling;
- de opmerkingen omtrent de zelfcontrole;

en in voorkomend geval:

- de monsternemingen voor de vergelijkende proeven;
- de resultaten en de interpretatie van de resultaten van de bijgewoonde controles;
- de door de leverancier genomen maatregelen, om een afwijking op te lossen;
- het aantal bijlagen.

7.4.1.2 Op eenvoudig verzoek van de keuringsinstelling worden kopieën gemaakt van elk document of resultaat betreffende de zelfcontrole, zodat die in bijlage aan het inspectieverslag kunnen worden gevoegd.

De keuringsinstelling heeft het recht beeldmateriaal te verzamelen dat de vaststellingen in het inspectieverslag kan documenteren of ondersteunen, met het oog op een beoordeling door de certificatie-instelling.

7.4.1.3 Elk inspectieverslag wordt door de inspecteur per e-mail overgemaakt aan de door de leverancier aangeduide contactpersonen. Die kunnen binnen de vijf werkdagen volgend op de ontvangst van het inspectieverslag hun reactie op het inspectieverslag overmaken aan de keuringsinstelling. Wanneer er binnen deze termijn geen opmerkingen werden geformuleerd, gaat de keuringsinstelling er van uit dat de leverancier akkoord is met de inhoud van het inspectieverslag.

7.4.1.4 De keuringsinstelling bezorgt vervolgens een door de CEO van de keuringsinstelling of zijn gevolmachtigde voor gezien getekende kopie van het inspectieverslag, indien nodig voorzien van commentaar, aan de certificatie-instelling.

7.4.2 Proefverslag

7.4.2.1 Van elke door een extern controlelaboratorium uitgevoerde controle maakt dat controlelaboratorium een proefverslag op.

- 7.4.2.2 Het proefverslag wordt door het controlelaboratorium overgemaakt aan de keuringsinstelling.
- 7.4.2.3 Na behandeling en beoordeling maakt de keuringsinstelling het proefverslag over aan de leverancier.

7.4.3 Jaarverslag

- 7.4.3.1 De certificatie-instelling kan per Toepassingsreglement een jaarverslag opstellen aangaande de activiteiten in het kader van de BENOR-certificatie.
- 7.4.3.2 Het jaarverslag kan onder andere de volgende gegevens bevatten:
- het aantal gecertificeerde leveranciers;
 - het aantal uitgereikte, ingetrokken en stopgezette certificaten;
 - een overzicht van de aantallen uitgevoerde inspecties;
 - een overzicht van de opgelegde sancties;
 - een opsomming van de knelpunten die zich bij de leveranciers voordoen in het kader van de BENOR-certificatie;
 - voorstellen tot verbetering van de certificatiereglementen;
 - voorstellen tot verbetering van de referentiedocumenten.
- 7.4.3.3 De gegevens van de certificaathouders worden in het jaarverslag anoniem behandeld.
- 7.4.3.4 Het jaarverslag is bestemd voor de sectorale organisatie. Die kan op haar beurt beslissen om het jaarverslag verder te distribueren.

7.5 FOLLOW-UP VAN AFWIJKINGEN

Dit artikel beschrijft wat er van de leverancier wordt verwacht als er bij het externe toezicht afwijkingen worden vastgesteld. Ook de keurings- en certificatie-instelling kunnen maatregelen nemen. Daarnaast bevat dit artikel ook de regels aangaande inbreuken op het gebruik van het BENOR-merk.

7.5.1 Maatregelen bij afwijkingen

- 7.5.1.1 Bij afwijkingen die werden vastgesteld door de keuringsinstelling tijdens een inspectie, neemt de leverancier de gepaste maatregelen, volgens artikels 6.3 en 7.3.
- 7.5.1.2 Bij afwijkingen die werden vastgesteld door de keuringsinstelling tijdens een inspectie, nemen de keuringsinstelling en de certificatie-instelling de gepaste maatregelen, volgens artikels 7.6 en 8.2.
- 7.5.1.3 De regels betreffende twijfelachtige of afgekeurde productiedelen zijn vermeld in artikel 6.3.2.

7.5.2 Inbreuken op het gebruik van het BENOR-merk

- 7.5.2.1 Onder inbreuk op het gebruik van het BENOR-merk door een certificaathouder wordt verstaan: onbevoegd gebruik (gebruik van het BENOR-merk waartoe de certificaathouder niet gemachtigd is) of gebruik door de certificaathouder dat aanleiding kan geven tot verwarring, onduidelijkheid, onzekerheid of misleiding.
- 7.5.2.2 De certificatie-instelling is verplicht om bij de certificaathouder toe te zien op een bevoegd en correct gebruik van het BENOR-merk.
- 7.5.2.3 De certificatie-instelling is bevoegd om bij vaststelling van een inbreuk op het bevoegd en correct gebruik van het BENOR-merk:
 - de certificaathouder op grond van de ernst van de inbreuk, de in artikel 8.2 gepreciseerde sancties op te leggen;
 - de inbreuk onmiddellijk over te maken aan de vzw BENOR, die dat op haar beurt zal meedelen aan het NBN.

De certificatie-instelling consulteert de vzw BENOR over de op te leggen sanctie, als de inbreuk op het bevoegd en correct gebruik van het Merk naar het oordeel van de certificatie-instelling aanleiding moet geven tot een zwaardere sanctie dan de waarschuwing.
- 7.5.2.4 Bovenop de andere verplichtingen die voortvloeien uit de opgelegde sanctie, houdt elke sanctie voor de certificaathouder altijd de verplichting in om zijn leveringsbons, publicaties of andere documenten, waarin de inbreuk op het bevoegd en correct gebruik van het BENOR-merk gelegen is, onmiddellijk en op eigen kosten aan te passen.

7.6 EVALUATIESYSTEEM

Dit artikel beschrijft op welke wijze het externe toezicht wordt opgevolgd door de keurings- en certificatie-instelling. Het optionele puntensysteem kan er eventueel voor zorgen dat het externe toezicht wordt afgestemd op de mate waarin de leverancier blijkt te beantwoorden aan de regels van de certificatiereglementen en de referentiedocumenten. Dit optionele puntensysteem kan worden verbonden met een niveau van zelfcontrole. De door de certificatie-instelling eventueel opgelegde sancties worden besproken in hoofdstuk 8.

7.6.1 Evaluatie door de certificatie-instelling

De evaluatie van het externe toezicht gebeurt door de certificatie-instelling op basis van de inspectieverslagen van de keuringsinstelling.

7.6.2 Verwittiging en voorstel tot sanctie

- 7.6.2.1 Een verwittiging heeft tot doel de aandacht van de leverancier te vestigen op een afwijking die aanleiding zou kunnen geven tot een sanctie (Art. 8.2). Zowel de keuringsinstelling als de certificatie-instelling kunnen een verwittiging geven.
- 7.6.2.2 Elke vaststelling van een belangrijke of herhaalde afwijking met betrekking tot de referentiedocumenten, het Toepassingsreglement of de bijzondere regels die opgelegd werden door de certificatie-instelling, kan aanleiding geven tot een verwittiging.
- 7.6.2.3 Een verwittiging wordt schriftelijk aan de leverancier betekend. De door de keuringsinstelling gegeven verwittiging wordt ondertekend door de CEO van de keuringsinstelling of zijn gevolmachtigde, en indien nodig van commentaar voorzien. Een kopie ervan wordt overgemaakt aan de certificatie-instelling.
- 7.6.2.4 De leverancier moet de afwijking verantwoorden en eventueel de nodige correctieve acties en corrigerende maatregelen voor te stellen om respectievelijk het behoud of de herhaling van de inbreuk of de afwijking te vermijden.
- 7.6.2.5 Bij onvoldoende verantwoording of het behoud of herhaling van de inbreuk of de afwijking, kan de keuringsinstelling een voorstel tot sanctie richten aan de certificatie-instelling (Art. 8.2).

7.6.3 Puntensysteem

- 7.6.3.1 De certificatie-instelling kan beslissen om bij het evalueren van het externe toezicht in het kader van de certificatie van een bepaalde product te werken met een puntensysteem. Alleen in dat geval zijn artikels 7.6.3 en 7.6.5 van toepassing.

In voorkomend geval wordt het puntensysteem beschreven in het Toepassingsreglement.
- 7.6.3.2 Bij het begin van elke inspectie wordt gestart met een aantal punten.
- 7.6.3.3 Elke afwijking die door de keuringsinstelling tijdens een inspectie kan worden vastgesteld, komt overeen met een aantal punten.

Een verwittiging en elke sanctie komen overeen met een aantal punten.

Het aantal punten voor een inspectie is dus de startwaarde verminderd met de punten die overeenkomen met elke afwijking die werd vastgesteld en verminderd met de punten die overeenkomen met de verwittigingen of sancties die eventueel werden toegekend naar aanleiding van deze inspectie.

7.6.4 Niveau van zelfcontrole

7.6.4.1 Het Toepassingsreglement kan bepalen dat de certificatie-instelling aan de leverancier een niveau van zelfcontrole toekent op basis van het puntensysteem zoals beschreven in artikel 7.6.3.

7.6.4.2 Het niveau van zelfcontrole wordt uitgedrukt door middel een letter van A (het hoogste niveau) tot en met E (het laagste niveau). In functie van het product kan het aantal niveaus worden beperkt. Er wordt dan een hoger laagste niveau voorzien in het Toepassingsreglement.

7.6.4.3 Het niveau van zelfcontrole is uitsluitend gebaseerd op:

- het voortschrijdend gemiddelde van het aantal punten bij een welbepaald aantal recente, opeenvolgende inspecties;
- het aantal punten bij elk van deze inspecties afzonderlijk.

Het minimum en maximum aantal punten waartussen het voortschrijdend gemiddelde moet liggen, het minimum waarboven het aantal punten bij elke inspectie afzonderlijk moet liggen en het aantal inspecties, worden bepaald door het Toepassingsreglement.

7.6.4.4 Het niveau van zelfcontrole wordt na elke inspectie geactualiseerd.

7.6.4.5 Bij aanvang van de proefperiode wordt gestart met het laagste niveau. Het niveau dat aan het einde van de aanvraagperiode werd bereikt, wordt overgedragen na het uitreiken van het certificaat.

7.6.5 Niveau van extern toezicht

7.6.5.1 Het externe toezicht kan verschillen in functie van het niveau van zelfcontrole. De verschillen kunnen invloed hebben op het aantal inspecties, het aantal controles onder toezicht van de keuringsinstelling en op het aantal vergelijkende proeven. De verschillende niveaus van extern toezicht worden bepaald door het Toepassingsreglement.

7.6.5.2 Wanneer de leverancier een bepaald niveau van zelfcontrole behaalt, kan het niveau van extern toezicht worden verminderd.

7.6.5.3 De minimale periode waarin de leverancier over een certificaat moet beschikken om in aanmerking te komen voor een lager niveau van extern toezicht, wordt bepaald door het Toepassingsreglement.

7.6.5.4 De minimale periode waarin de leverancier een bepaald niveau van zelfcontrole moet behouden om in aanmerking te komen voor een lager niveau van extern toezicht, wordt bepaald door het Toepassingsreglement.

- 7.6.5.5 Het minimum aantal producties of productiedagen om in aanmerking te komen voor een lager niveau van extern toezicht, wordt bepaald door het Toepassingsreglement.
- 7.6.5.6 Wanneer het niveau van zelfcontrole van de leverancier opnieuw daalt, heeft dat onmiddellijk invloed op het niveau van extern toezicht.

8 KLACHTEN EN SANCTIES

Dit hoofdstuk bevat de regels in verband met binnenkomende of uitgaande klachten en door de certificatie-instelling genomen sancties.

8.1 KLACHTEN

Dit artikel bevat de regels in verband met klachten, zowel van derden, als van de leverancier zelf.

8.1.1 Klachten gericht aan de certificatie-instelling

- 8.1.1.1 Elke klant, bouwheer of derde kan bij de certificatie-instelling of bij de vzw BENOR een klacht indienen betreffende:
- een afwijking van een fabricaat dat door de certificaathouder werd geleverd onder het BENOR-merk;
 - een inbreuk tegen het Toepassingsreglement door de leverancier;
 - een inbreuk op het bevoegd en correct gebruik van het BENOR-merk;
 - een door COPRO uitgegeven document;
 - de werking van een keuringsinstelling.

Een klacht moet door de klager schriftelijk worden bevestigd en gedocumenteerd met de nodige gegevens om onderzoek van de klacht door de certificatie- en keuringsinstelling mogelijk te maken.

De klager moet zich bij COPRO bekend maken. Aan anonieme klachten wordt geen gevolg gegeven. De klager kan wel vragen dat tijdens het klachtenonderzoek zijn anonimiteit zo goed als mogelijk gewaarborgd wordt. De informatie verkregen van de klager wordt in principe als niet-vertrouwelijk behandeld, tenzij de klager daar specifiek om vraagt.

- 8.1.1.2 Als bij de certificatie-instelling een schriftelijke klacht wordt ingediend, beoordeelt ze de ontvankelijkheid ervan. Een klacht is ontvankelijk als ze betrekking heeft op minstens één van de gevallen vermeld in artikel. 8.1.1.1. Bovendien moet duidelijk zijn wat de afwijking concreet inhoudt en moeten er voldoende gegevens gekend zijn om de klacht te kunnen onderzoeken. De certificatie-instelling brengt de klager schriftelijk op de hoogte van de ontvankelijkheid van de klacht.

- 8.1.1.3 Als de klacht ontvankelijk is, onderzoekt de certificatie-instelling de gegrondheid van de klacht, eventueel nadat er afspraken werden gemaakt met de klager, de leverancier en/of derden aangaande het onderzoek dat zal worden gevoerd.

Los van deze afspraken kan de certificatie-instelling het onderzoek geheel of gedeeltelijk voeren zonder voorafgaande inlichting of aanwezigheid van de klager en/of de leverancier.

De certificatie-instelling is gerechtigd een onderzoek te voeren of te laten voeren bij de producent, de verdeler, de invoerder en/of de plaats van levering aangaande de gemelde afwijkingen of inbreuken. Dit onderzoek kan dus uitgebreid worden tot buiten de terreinen van de leverancier en de productie-eenheid, zo nodig na het verkrijgen van de nodige toelatingen van derden.

De certificatie-instelling verzekert dat klachten altijd op een deskundige, objectieve en onpartijdige wijze behandeld worden.

8.1.1.4 De certificatie-instelling verklaart de klacht gegrond als:

- er een afwijking wordt vastgesteld van de regels van het Toepassingsreglement;
- er een afwijking van een product wordt vastgesteld;
- er onterecht werd verwezen naar of gebruik gemaakt van het BENOR-merk.

De certificatie-instelling stelt de indiener van de klacht en de certificaathouder schriftelijk in kennis van de gegrondheid van de klacht en stelt hen in kennis van de resultaten van het onderzoek. Die resultaten kunnen bestaan uit controlegegevens en -resultaten van de leverancier, een controlelaboratorium of de keuringsinstelling, aangevuld met kopieën van relevante documenten van de interne of externe controle.

8.1.1.5 De certificatie-instelling kan naar aanleiding van een gegronde klacht een sanctie betekenen aan de certificaathouder, vergezeld van diverse maatregelen, volgens de regels van artikel 8.2.

8.1.1.6 Als blijkt dat een klacht gegrond is, kan de certificatie-instelling de kosten van de behandeling van de klacht verhalen op de certificaathouder.

De kosten van controles of onderzoek dat werd uitgevoerd door de klager of een derde zijn in geen geval ten laste van de certificatie-instelling.

8.1.1.7 De certificatie-instelling komt niet tussenbeide in de commerciële afspraken tussen de klager en de certificaathouder of derden.

8.1.1.8 Als blijkt dat een klacht gegrond is, kan de klacht gemeld worden bij de volgende instanties: de sectorale organisatie, een andere certificatie-instelling of de vzw BENOR.

8.1.1.9 In geval van twijfel over de onafhankelijkheid, de transparantie, de objectiviteit en de behandeling van de klacht door de certificatie-instelling, heeft de klager de mogelijkheid om de genomen beslissing aan te vechten bij het Arbitragecomité van de vzw BENOR.

8.1.2 Klachten gericht aan de sectorale organisatie

8.1.2.1 Elke klant, bouwheer of derde kan bij de sectorale organisatie een klacht indienen betreffende de werking van de certificatie-instelling of de sectorale organisatie.

Een klacht moet door de klager schriftelijk worden bevestigd en gedocumenteerd met de nodige gegevens om onderzoek van de klacht door de sectorale organisatie en de certificatie- en keuringsinstelling mogelijk te maken.

8.1.2.2 Als bij de sectorale organisatie een schriftelijke klacht wordt ingediend, beoordeelt ze de ontvankelijkheid ervan. Een klacht is ontvankelijk als ze betrekking heeft op minstens één van de gevallen vermeld in artikel 8.1.2.1. De sectorale organisatie brengt de klager schriftelijk op de hoogte van de ontvankelijkheid van de klacht.

8.1.2.3 Als de klacht ontvankelijk is, onderzoekt de sectorale organisatie de gegrondheid van de klacht, eventueel nadat er afspraken werden gemaakt met de klager, de certificatie-instelling, de leverancier en/of derden aangaande het onderzoek dat zal worden gevoerd.

- 8.1.2.4 Als een inbreuk tegen de reglementen wordt vastgesteld, verklaart de sectorale organisatie de klacht gegrond. De sectorale organisatie stelt de indiener van de klacht schriftelijk in kennis van de gegrondheid van de klacht.

8.1.3 Inbreuken op het gebruik van het BENOR-merk door een derde en bescherming van het BENOR-merk

- 8.1.3.1 Onder inbreuk op het gebruik van het BENOR-merk door een derde wordt verstaan: onbevoegd gebruik of gebruik dat aanleiding kan geven tot verwarring, onduidelijkheid, onzekerheid of misleiding.
- 8.1.3.2 Als bij de certificatie-instelling of de sectorale organisatie een schriftelijke klacht wordt ingediend die betrekking heeft op een niet bevoegd of correct gebruik van het BENOR-merk of op een onrechtmatige verwijzing naar de referentiedocumenten waarvoor de certificatie van toepassing is, beoordeelt de ontvanger van de klacht de ontvankelijkheid van de klacht. Als de klacht ontvankelijk is, neemt de ontvanger van de klacht, binnen de haar volgens artikel 3.1 of 3.2 toebedeelde machtiging, de nodige stappen. De daaraan verbonden kosten zijn ten laste van de betrokken leverancier. Daarenboven stuurt de certificatie-instelling de klacht onmiddellijk door naar de vzw BENOR, die dat op haar beurt zal meedelen aan het NBN. Het NBN beslist in overleg met de sectorale organisatie, de certificatie-instelling en de vzw BENOR welke stappen worden ondernomen tegen het onrechtmatig gebruik van het Merk.
- 8.1.3.3 Een leverancier – al dan niet certificaathouder - mag de BENOR-certificatie van een product niet gebruiken op een manier die de certificatie-instelling of de sectorale organisatie zou kunnen schaden of verklaringen afleggen over de certificatie van zijn product die de certificatie-instelling of de sectorale organisatie zou kunnen aanzien als misleidend of ongeoorloofd.
- 8.1.3.4 De merkhouder kan in rechte vergoeding eisen namens de certificaathouder, als die schade heeft geleden door het onrechtmatig gebruik van het BENOR-merk, zonder dat de merkhouder echter voor deze schade zelf aansprakelijk kan worden gehouden.

8.1.4 Klachten over het gecertificeerde product gericht aan de leverancier

- 8.1.4.1 Elke melding door derden van een mogelijk niet-conform product, geleverd onder het BENOR-merk, wordt als klacht geregistreerd.
- De leverancier is verplicht een schriftelijk ingediende klacht rond een gecertificeerd product in behandeling te nemen en daarop passend te reageren, ook wanneer de klacht ongegrond is.
- De behandeling en follow-up van klachten aan de leverancier gebeurt volgens de procedure zoals beschreven in het kwaliteitshandboek van de leverancier.
- 8.1.4.2 De leverancier houdt een beknopt en chronologisch overzicht van de ontvangen klachten over het gecertificeerde product bij, met vermelding van de herkomst van de klacht, de inhoud en het gegeven gevolg.
- Het overzicht, samen met alle documenten rond de klacht (briefwisseling, proefresultaten, ...), wordt bewaard in het register van de klachten.

- 8.1.4.3 Als een klant, bouwheer of derde niet tevreden is over de behandeling van een klacht gericht aan de leverancier, heeft hij de mogelijkheid om zijn klacht aan de certificatie-instelling over te maken (Art. 8.1.1).

8.1.5 Klachten van de leverancier gericht aan onderaannemers of leveranciers van grondstoffen

- 8.1.5.1 Het indienen en de follow-up van klachten aan onderaannemers of leveranciers van grondstoffen gebeurt volgens de procedure(s) zoals beschreven in het kwaliteitshandboek van de leverancier.

- 8.1.5.2 De leverancier houdt een beknopt en chronologisch overzicht van de uitgaande klachten aan onderaannemers of leveranciers van grondstoffen bij, met vermelding van de bestemming en de aard van de klacht.

Alle documenten rond de klacht (briefwisseling, proefresultaten, ...) worden traceerbaar bewaard.

8.2 SANCTIES

Dit artikel beschrijft de regels in verband met sancties. De soorten sancties worden uitgelegd.

8.2.1 Algemene regels

- 8.2.1.1 De certificatie-instelling mag alle nodige maatregelen nemen en sancties opleggen bij vaststelling van een inbreuk of afwijking op:
- de referentiedocumenten;
 - de regels van het Toepassingsreglement;
 - bijzondere schikkingen getroffen door de certificatie-instelling in het kader van de certificatie.
- 8.2.1.2 De opgelegde maatregelen kunnen bestaan uit een verhoging van de zelfcontrole of van het externe toezicht. Ze betreffen correctieve acties om de afwijking of de inbreuk op te heffen of corrigerende maatregelen om het voortduren of de herhaling ervan te vermijden. De maatregelen hebben voor de certificaathouder een verplicht karakter.
- 8.2.1.3 Een sanctie kan betrekking hebben op een bepaald productiedeel (een of meerdere fabricaten, producttypes tot het volledige product).
- 8.2.1.4 Voor elke inbreuk of afwijking bepaalt de certificatie-instelling, in functie van de regels in het Toepassingsreglement, de vaststellingen van de keuringsinstelling, de verwittigingen en ook van de door haar opgebouwde jurisprudentie, de noodzaak om een sanctie te betekenen, en bepaalt eventueel ook het niveau van de sanctie, de duur, de eventuele vergezellende maatregelen en de acties die van de leverancier noodzakelijk zijn om de sanctie te kunnen beëindigen.
- 8.2.1.5 Het negeren van een verplichting die voortvloeit uit een sanctie of de vaststelling, tijdens de looptijd van een sanctie, van dezelfde inbreuk of afwijking, of van een tweede inbreuk of afwijking die eveneens een sanctie tot gevolg heeft, kunnen aanleiding geven tot een verzwaring van de sanctie.
- 8.2.1.6 De certificatie-instelling zal onmiddellijk de vzw BENOR inlichten wanneer het op de hoogte wordt gebracht van ernstige afwijkingen zoals opzettelijke fouten, fraude, inbreuken die het vertrouwen in en de geloofwaardigheid van het BENOR-merk in gevaar brengen.
- Ook zal elk conflict, geschil of procedure tussen de certificatie-instelling en een leverancier worden meegedeeld aan de vzw BENOR.

8.2.2 Soorten sancties

- 8.2.2.1 Op grond van de ernst van de inbreuk of de afwijking worden de volgende sancties onderscheiden:
- **WAARSCHUWING:** de certificaathouder wordt ervoor gewaarschuwd dat het voortduren of de herhaling van de inbreuk of de afwijking gedurende een bepaalde periode twijfel doet ontstaan over het vermogen van de leverancier om de conformiteit van het betreffende productiedeel doorlopend te waarborgen en dat dat aanleiding kan geven tot een zwaardere sanctie. De zelfcontrole en het externe toezicht worden onverminderd voortgezet;

- SCHORSING VAN AUTONOME LEVERING: de certificaathouder mag het betreffende productiedeel niet meer leveren onder het BENOR-merk zonder de voorafgaande toelating van de certificatie-instelling. De zelfcontrole en het externe toezicht worden onverminderd voortgezet;
- SCHORSING VAN DE TECHNISCHE FICHE: de certificaathouder mag het betreffende fabricaat gedurende een periode niet meer leveren onder het BENOR-merk. De zelfcontrole en het externe toezicht worden onverminderd voortgezet;
- SCHORSING VAN HET CERTIFICAAT: de certificaathouder mag gedurende een periode geen enkel fabricaat meer leveren onder het BENOR-merk. De zelfcontrole en het externe toezicht worden onverminderd voortgezet;
- INTREKKING VAN DE TECHNISCHE FICHE: de certificaathouder mag het betreffende fabricaat niet meer leveren onder het BENOR-merk. Het externe toezicht met betrekking tot het betreffende fabricaat wordt gestaakt;
- INPERKING VAN HET CERTIFICAAT: de certificaathouder mag het betreffende producttype niet meer leveren onder het BENOR-merk. De externe controle met betrekking tot het producttype wordt gestaakt. Het producttype wordt geschrapt van het certificaat. De inperking heeft geen invloed op de niet betrokken producttypes, die nog voorwerp uitmaken van de productcertificatie;
- INTREKKING VAN HET CERTIFICAAT: de certificaathouder mag het volledige product niet meer leveren onder het BENOR-merk. De externe controle wordt gestaakt.

- 8.2.2.2 Een schorsing van autonome levering, van de technische fiche of van het certificaat wordt uitgesproken voor een onbepaalde tijd. Ze kan slechts worden opgeheven wanneer de certificaathouder overtuigend bewijs heeft voorgelegd alle nodige maatregelen te hebben genomen om de inbreuk of de afwijking definitief te stoppen en herhaling ervan te voorkomen.
- 8.2.2.3 De maximale duur van een schorsing van autonome levering, van de technische fiche of van het certificaat wordt bepaald door het Certificatiecomité. Wanneer deze duur wordt overschreden, gaat de certificatie-instelling over tot het intrekken van de technische fiche, het inperken van het certificaat of intrekken van het certificaat.
- 8.2.2.4 Na een intrekking van het certificaat kan de leverancier pas een nieuwe certificatieaanvraag indienen nadat hij de certificatie-instelling heeft overtuigd dat hij structurele maatregelen heeft doorgevoerd om de inbreuk of de afwijking definitief te stoppen en herhaling ervan te voorkomen en mits de schade te hebben vergoed die de certificatie-instelling en de merkhouder hebben geleden ingevolge de inbreuk of afwijking. De aanvraagperiode zal onverkort worden toegepast, als voor een volledig nieuwe aanvraag.
- 8.2.2.5 Bij de intrekking van het certificaat mag de keuringsinstelling binnen de drie maanden die volgen op de intrekking een afsluitende inspectie uitvoeren, om na te gaan of de regels betreffende de intrekking worden gevolgd.
- 8.2.2.6 Bij schorsing of intrekking van het BENOR-certificaat wordt het BENOR-merk op het product, op leveringsbons, op handelsdocumenten of in documentatie verwijderd of op een duidelijk waarneembaar en onuitwisbare wijze doorschrapt.

8.2.3 Publicatie van sancties

8.2.3.1 Een waarschuwing en een schorsing van autonome levering zijn aangelegenheden die slechts de certificaathouder, de certificatie-instelling, de sectorale organisatie en de bouwheer aangaan, en nooit aan andere partijen worden kenbaar gemaakt. Deze sancties worden schriftelijk betekend. Het bekend maken van de sanctie naar de bouwheer toe is alleen van toepassing als de betreffende bouwheer een niet-conform product heeft ontvangen of een klacht heeft ingediend.

8.2.3.2 De schorsing van de technische fiche of van het certificaat, de inperking van het certificaat en de intrekking van de technische fiche of van het certificaat zijn sancties met een openbaar karakter. Ze worden uitdrukkelijk vermeld op het COPRO Extranet en/of in de lijst met certificaathouders.

Deze sancties worden per aangetekend schrijven aan de certificaathouder betekend, na de certificaathouder op het door hem gelopen risico gewezen te hebben en niet zonder hem de kans te hebben gegeven de elementen voor zijn verdediging kenbaar te maken.

8.2.4 Aanleidingen tot een sanctie

8.2.4.1 Kunnen aanleiding geven tot een waarschuwing (niet-limitatieve lijst):

- het niet respecteren van de aard en de frequenties van de controles opgelegd in het kader van de zelfcontrole;
- het ontbreken van correctieve acties als de resultaten van de zelfcontrole niet conform zijn;
- het gebruik van niet-conforme grondstoffen of het verstrekken van verkeerde inlichtingen omtrent de gebruikte grondstoffen;
- elke afwijking van het personeel, van het materieel of van de zelfcontrole;
- de levering buiten het BENOR-merk van niet vrijgestelde productiedelen;
- een productie die niet in het register van de productie werd genoteerd of niet werd gemeld aan de keuringsinstelling;
- de levering van twijfelachtige productiedelen zonder dat hun conformiteit werd nagegaan en hun levering werd toegelaten op basis van een onderzoek volgens de regels van het Toepassingsreglement;
- het verstrekken van verkeerde inlichtingen over de geproduceerde hoeveelheden;
- het niet inlichten van de klant bij een niet-conforme levering;
- het niet betalen van een factuur binnen de voorgeschreven betalingstermijn.

8.2.4.2 Kunnen aanleiding geven tot een schorsing van de autonome levering (niet-limitatieve lijst):

- de levering onder het BENOR-merk van een fabricaat waarvan de afwijking wordt vastgesteld na de aflevering en waarbij de leverancier geen maatregelen heeft genomen;
- de levering onder het BENOR-merk van een fabricaat dat geen voorwerp uitmaakt van het certificaat of waarvoor geen gevalideerde technische fiche bestaat.

- 8.2.4.3 Kunnen aanleiding geven tot een schorsing van het certificaat (niet-limitatieve lijst):
- de levering onder het BENOR-merk van een fabricaat waarvan de afwijking bij de certificaathouder bekend zou moeten zijn;
 - het niet in acht nemen van de maatregelen opgelegd in het geval dat de resultaten van de zelfcontrole niet voldoen aan de referentiedocumenten of aan het Toepassingsreglement;
 - het niet afdoende of niet binnen de gestelde termijn reageren op een vraag om maatregelen van de kant van de keurings- of certificatie-instelling;
 - het in gebreke blijven aangaande de verplichtingen in het kader van de CE-markering van de betreffende productiedelen.
- 8.2.4.4 Kunnen aanleiding geven tot intrekking van het certificaat (niet-limitatieve lijst):
- elke vrijwillige handeling uitgevoerd om de afwijking van een product te verhelen;
 - het vervalsen van documenten in het kader van de zelfcontrole of van het externe toezicht;
 - de levering onder het BENOR-merk van een product tijdens de periode dat de schorsing van de technische fiche of van het certificaat van kracht is of de levering van een product zonder de toelating van de certificatie-instelling tijdens de periode dat de schorsing van de autonome levering van kracht is;
 - elke andere inbreuk op het bevoegd of correct gebruik van het BENOR-merk;
 - elke vrijwillige handeling die het imago of de belangen van de certificatie-instelling of de sectorale organisatie ernstig schaadt;
 - herhaaldelijke of aanhoudende wanbetaling.

8.3 BEROEP EN GESCHILLEN

Dit artikel beschrijft wat de mogelijkheden zijn als een leverancier niet akkoord gaat met een hem opgelegde sanctie.

8.3.1 Het recht om gehoord te worden

- 8.3.1.1 De certificaathouder die het oneens is met een beslissing genomen door of een sanctie betekend door de certificatie-instelling heeft het recht gehoord te worden door de certificatie-instelling.
- 8.3.1.2 De vraag om gehoord te worden, wordt schriftelijk ingediend bij de certificatie-instelling.
- 8.3.1.3 De door de certificatie-instelling genomen beslissingen en de betekende sancties worden door een vraag om gehoord te worden niet opgeschort.
- 8.3.1.4 Het recht om gehoord te worden wordt verleend tijdens de eerstvolgende vergadering van het Certificatiecomité.

8.3.2 Beroep in de schoot van de certificatie-instelling

- 8.3.2.1 De certificaathouder die het oneens is met een beslissing van de certificatie-instelling met betrekking tot de sanctionele schorsing, inperking of intrekking van zijn certificaat of met de weigering om het certificaat uit te reiken, heeft het recht om beroep aan te tekenen tegen deze beslissing bij het Beroepscomité opgericht in de schoot van de sectorale organisatie.
- 8.3.2.2 De aantekening van beroep gebeurt per aangetekend schrijven binnen de tien werkdagen na de betekening van de betreffende sanctie.
- 8.3.2.3 Een sanctionele schorsing, inperking of intrekking van het certificaat wordt door een aantekening van beroep niet opgeschort.
- 8.3.2.4 De procedure die de werkwijze aangeeft waarop de certificatie-instelling een beroep behandelt, is beschikbaar via de website van de certificatie-instelling.

8.3.3 Geschillen

Elk geschil betreffende de interpretatie van dit reglement, de uitvoering en de interpretatie van de certificatie, inbegrepen het gebruik van het BENOR-merk, tussen twee of meerdere van volgende partijen, de certificatieaanvrager, de certificaathouder, de merkhouders, de sectorale organisatie, de certificatie-instelling en de keuringsinstelling, zal definitief worden beslecht door een institutioneel scheidsgerecht met één scheidsrechter. De procedure verloopt volgens het reglement van CEPANI. Het Belgisch recht is van toepassing. De plaats van het scheidsgerecht is Brussel. De voertaal voor het scheidsgerecht is het Nederlands of het Frans, naar keuze van de verzoekende partij. Het scheidsgerecht heeft plaats in eerste en laatste aanleg.

Voor alle duidelijkheid wordt uitdrukkelijk bepaald dat de (voormalige) certificaathouder die de sanctionele intrekking van zijn laatste certificaat aanvecht, voor de toepassing van dit artikel als een certificaathouder wordt aangemerkt.

9 TARIEVEN EN FACTURATIE

Dit hoofdstuk bevat de financiële regels, tarieven en regels in verband met de facturatie.

9.1 FINANCIËLE REGELS

9.1.1 Algemeen

Zodra een leverancier een certificatieaanvraag heeft ingediend (Art. 5.1.3), zijn de financiële regels geldig.

9.1.2 Kosten van een certificatieaanvraag

9.1.2.1 Na ontvangst van de certificatieaanvraag (Art. 5.1.3), int de certificatie-instelling bij de leverancier een vergoeding per certificatieaanvraag volgens artikel 9.2.1.

9.1.2.2 Als de leverancier het noodzakelijk acht, kan hij aan de certificatie- of de keuringsinstelling een of meerdere informatieve bijeenkomsten aanvragen die voorafgaan aan de opstartinspectie (Art. 5.2.3). De kosten van deze bijeenkomsten worden aan de leverancier door de instelling die ze uitvoert aangerekend volgens artikel 9.2.3.

9.1.3 Kosten tijdens de aanvraagperiode

9.1.3.1 De kosten voor de leverancier tijdens de aanvraagperiode worden berekend op basis van artikel 9.2.3.

9.1.3.2 Als het certificaat niet wordt uitgereikt, zijn de kosten voor de certificatieaanvraag, de kosten voor de informatieve bijeenkomsten en voor de opstartinspectie en andere vergoedingen betaald in het kader van de aanvraagperiode, niet terugvorderbaar door de leverancier.

9.1.4 Kosten tijdens de periode met certificaat

De door de certificaathouder verschuldigde bijdrage kan bestaan uit:

- een certificatiebijdrage per periode volgens artikel 9.2.2;
- een keuringsbijdrage volgens artikel 9.2.3;
- een productiebijdrage volgens artikel 9.2.4.

De bijdrage wordt vereffend met de certificatie-instelling.

9.1.5 Bijkomende financiële regels

Bijzondere bepalingen en tarieven die van toepassing zijn voor een specifiek product, worden vastgelegd in het betreffende Toepassingsreglement.

9.2 TARIEVEN

9.2.1 Vergoeding per certificatieaanvraag

Het bedrag voor de behandeling van een aanvraagdossier wordt aangegeven in het Tariefreglement voor Productcertificatie TAR BENOR.

9.2.2 Certificatiebijdrage

Zowel de bedragen, de berekening als de periode voor de certificatiebijdrage worden bepaald door het Toepassingsreglement.

9.2.3 Keuringsbijdrage

De bedragen voor de vaste vergoeding per inspectie, de prestatievergoeding, de verplaatsingsvergoeding, de vervoerskosten en de verblijfsvergoeding worden aangegeven in het Tariefreglement voor Productcertificatie TAR BENOR of in het Toepassingsreglement.

9.2.4 Productiebijdrage

De productiebijdrage wordt bepaald door het Toepassingsreglement.

9.2.5 Nutteloze verplaatsing

De regels in verband met nutteloze verplaatsingen worden aangegeven in het Tariefreglement voor Productcertificatie TAR BENOR.

9.2.6 Prestaties buiten de normale werkuren

De regels in verband met prestaties buiten de normale werkuren worden aangegeven in het Tariefreglement voor Productcertificatie TAR BENOR.

9.2.7 Heffingen

De heffingen zijn volgens het Tariefreglement voor Productcertificatie TAR BENOR.

9.2.8 Indexering van de tarieven

De indexering gebeurt volgens het Tariefreglement voor Productcertificatie TAR BENOR.

9.3 FACTURATIE

9.3.1 Mogelijke betalers

9.3.1.1 De kosten voor:

- informatieve bijeenkomsten;
- een opstartinspectie;
- standaard inspecties;
- bijkomende inspecties;
- nutteloze inspecties en wachturen;
- verplaatsingen;

worden door de leverancier rechtstreeks met de betrokken instelling vereffend.

9.3.1.2 De kosten voor de controles uitgevoerd door een extern laboratorium worden rechtstreeks door het externe laboratorium aan de leverancier gefactureerd.

9.3.1.3 De kosten voor:

- de zelfcontrole;
- de monsters en de monsternemingen voor de zelfcontrole en de externe controle;
- de eventuele herstellingen naar aanleiding van monsternemingen;
- het transport van de monsters naar een extern laboratorium;

worden rechtstreeks door de leverancier gedragen.

9.3.2 Betalingsvoorwaarden

De betalingsvoorwaarden worden aangegeven in het Tariefreglement voor Productcertificatie TAR BENOR.



RÈGLEMENT GÉNÉRAL DE CERTIFICATION

CRC 01 BENOR



RÈGLEMENT GÉNÉRAL DE CERTIFICATION
POUR LA
CERTIFICATION DE PRODUITS
DANS LE SECTEUR DE LA CONSTRUCTION SOUS LA
MARQUE BENOR

© COPRO Version 4.0 du 2023-09-13

COPRO asbl - Organisme Impartial de Contrôle de Produits pour la Construction



Z.1 Researchpark
Kranenberg 190
BE - 1731 Zellik (Asse)

T. +32 (0)2 468 00 95
info@copro.eu
www.copro.eu

TVA BE 0424.377.275
KBC BE20 4264 0798 0156
RPM Bruxelles

TABLE DES MATIÈRES

1	INTRODUCTION	4
1.1	TERMINOLOGIE	4
1.2	DISPONIBILITÉ DES RÈGLEMENTS DE CERTIFICATION.....	10
1.3	STATUT DES RÈGLEMENTS DE CERTIFICATION	11
1.4	HIÉRARCHIE DES RÈGLES ET DES DOCUMENTS DE RÉFÉRENCE	12
1.5	QUESTIONS ET OBSERVATIONS	12
2	SITUATION DE LA CERTIFICATION DE PRODUITS	13
2.1	EÉABLISSEMENT DES RÈGLEMENTS DE CERTIFICATION.....	13
2.2	OBJECTIFS.....	14
2.3	DOMAINE D'APPLICATION	16
2.4	CERTIFICAT.....	20
2.5	IDENTIFICATION DU PRODUIT	24
2.6	UTILISATION DE LA MARQUE BENOR	26
2.7	FICHE TECHNIQUE	30
3	LES PARTICIPANTS.....	33
3.1	ORGANISATION SECTORIELLE	33
3.2	ORGANISMES DE CERTIFICATION.....	37
3.3	ORGANISMES D'INSPECTION.....	40
3.4	FOURNISSEUR.....	42
3.5	LABORATOIRES EXTERNES	43
3.6	CLIENTS	44
4	NÉCESSITÉS POUR UN PRODUIT CERTIFIÉ.....	46
4.1	PERSONNEL.....	46
4.2	MATÉRIEL.....	49
4.3	MATIÈRES PREMIÈRES.....	51
4.4	UNITÉ DE PRODUCTION	52
4.5	PRODUIT	53
4.6	PLAN DE QUALITÉ	55
4.7	ESSAI DE TYPE.....	58
5	OBTENIR UN CERTIFICAT	60
5.1	DEMANDE DE CERTIFICATION.....	60
5.2	PÉRIODE DE DEMANDE	62
6	AUTOCONTRÔLE	65
6.1	ENREGISTREMENTS ET ARCHIVAGE.....	65
6.2	CONTRÔLES DANS LE CADRE DE L'AUTOCONTRÔLE	67
6.3	SUIVI DES NON-CONFORMITÉS.....	71
7	SURVEILLANCE EXTERNE.....	74
7.1	GÉNÉRALITÉS.....	74

7.2	INSPECTIONS	75
7.3	CONTRÔLES DANS LE CADRE DE LA SURVEILLANCE EXTERNE	78
7.4	RAPPORT	81
7.5	SUIVI DES NON-CONFORMITÉS.....	83
7.6	SYSTÈME D'ÉVALUATION.....	84
8	PLAINTES ET SANCTIONS	87
8.1	PLAINTES	87
8.2	SANCTIONS.....	91
8.3	RECOURS ET LITIGES.....	95
9	TARIFS ET FACTURATION	96
9.1	RÈGLES FINANCIÈRES	96
9.2	TARIFS.....	97
9.3	FACTURATION	98

1 INTRODUCTION

Ce chapitre explique et donne quelques règles spécifiques concernant les règlements de certification.

1.1 TERMINOLOGIE

Cet article définit quelques termes spécifiques et les abréviations utilisées dans le présent Règlement général de certification CRC 01 BENOR.

1.1.1 Définitions

Article produit	Ensemble d'unités d'un produit avec les mêmes caractéristiques et prestations qui sont produites d'une certaine manière et qui répondent à la même fiche technique.
Autocontrôle [industriel]	Contrôle permanent que le fournisseur effectue lui-même - ou fait effectuer - sur les matières premières, le matériel, l'équipement de contrôle, la production, le produit, les stocks, les livraisons en vue de déterminer la conformité continue du produit.
BENOR asbl	Organisme responsable pour la gestion de la marque BENOR en général, son utilisation et son contrôle.
Certificat [de produit]	<p>Document, délivré par l'organisme de certification à un fournisseur et délivré selon les règles d'un système de certification, qui déclare que le produit mentionné dans le certificat est certifié sur base du présent Règlement général de certification CRC 01 BENOR, complété par le Règlement d'application applicable pour le produit en question.</p> <p>Pour la simplicité, ce terme est également utilisé pour la licence qui est accordée par l'organisme de certification au fournisseur et qui lui donne le droit d'utiliser le certificat et la Marque selon les règles du Règlement d'application applicable.</p>
Certification [de produit]	Activité dans laquelle l'organisme de certification déclare, en tant que tierce partie indépendante, par le biais d'un certificat qu'il y a un degré de confiance suffisant que le produit est fabriqué par un fournisseur qui est en mesure de garantir de façon continue que son produit est conforme aux exigences mentionnées dans le Règlement d'application applicable.
Certifié BENOR	Certifié sur base du Règlement général de certification CRC 01 BENOR et du Règlement d'application applicable pour ce produit.
Client	La partie qui achète le produit du fournisseur. La définition est applicable à différents types d'acheteurs : producteurs d'autres produits, entrepreneurs, maîtres d'ouvrages, autorités, ...

Conformité	Correspondance de quelque chose (équipement, matériel, processus, produit, ...) aux règles des documents de référence qui s'y rapportent et aux règles du Règlement d'application applicable.
Contrôle	Activité telle que vérifier visuellement, mesurer, examiner, tester ou estimer une ou plusieurs caractéristiques d'une entité et comparer les résultats aux exigences spécifiées en vue de déterminer si la conformité d'une caractéristique est obtenue.
Demandeur	Fournisseur qui demande un certificat à l'organisme de certification.
Document de référence	Document qui spécifie (une norme, une Prescription Technique ou toute autre spécification technique) les caractéristiques techniques auxquelles le personnel, le matériel, l'unité de production, les matières premières, les processus de production et/ou le produit doit satisfaire et qui déclare le Règlement d'application applicable approprié pour un certain produit et sa fabrication.
Echantillonnage	Par échantillonnage on entend : <ul style="list-style-type: none"> - le prélèvement d'une partie ou de la totalité d'un produit ou d'un élément de la construction ; - l'application d'une identification/marque sur une partie définie ou sur un produit ou un élément de construction complet ; avec l'intention d'y effectuer des contrôles.
Entité	Ce qui peut être décrit et considéré individuellement.
Epreuve	Voir essai.
Equipement de contrôle	Equipement de mesure et d'essai qui est utilisé lors de l'exécution des contrôles.
Essai	Opération technique qui consiste à déterminer une ou plusieurs caractéristiques d'une matière première ou d'un produit, selon un mode opératoire spécifié.
Essai comparatif	Un essai effectué par paire, où le résultat du laboratoire de contrôle est comparé avec le résultat obtenu par le fournisseur, afin de vérifier l'autocontrôle.
Essai d'autocontrôle	Essai exécuté dans le laboratoire d'autocontrôle dans le cadre de l'autocontrôle.
Essai de type	Une série de contrôles pour déterminer initialement (essai de type initial) ou éventuellement confirmer périodiquement (essai de type répété) les caractéristiques d'un article produit ou le type de produit et sa conformité.

Étalonner	<p>Ensemble des opérations établissant, dans des conditions spécifiées, la relation entre les valeurs indiquées par un appareil de mesure ou un système de mesure, ou les valeurs représentées par un instrument de mesure ou par un matériau de référence, et d'autre part les valeurs connues correspondantes de la grandeur réalisée par des étalons.</p> <p>Information complémentaire à propos du terme étalonner peut être retrouvée dans l'ISO/IEC Guide 99.</p>
Fournisseur	<p>La partie qui a demandé, obtenu le certificat ou qui n'a plus le certificat et qui est compétente et responsable d'assurer que le produit répond aux exigences de certification. Cette définition est d'application pour les producteurs, distributeurs et importateurs. Si l'on vise un fournisseur de matières premières, de matériel, d'équipement de contrôle ou de services, cela est explicitement indiqué.</p>
Groupe de produits	<p>Ensemble de produits ayant des caractéristiques comparables ou pour lesquels les mêmes procédures de certification ou de contrôles sont d'application.</p>
Identification	<p>Désignation de l'identité d'un produit en appliquant un marquage.</p>
Inspecteur	<p>Délégué compétent de l'organisme d'inspection, chargé de l'inspection.</p>
Inspection	<ol style="list-style-type: none"> 1. Examen systématique du degré de satisfaction d'un produit aux exigences spécifiées par des contrôles ou des étalonnages. 2. Visite de contrôle effectuée par un inspecteur dans le cadre de la surveillance externe lors de la certification.
Laboratoire d'autocontrôle	<p>Laboratoire interne ou externe qui procède à des essais dans le cadre de l'autocontrôle.</p>
Laboratoire de contrôle	<p>Laboratoire externe désigné par l'organisme de certification auquel la mission est donnée d'exécuter des contrôles.</p>
Laboratoire externe	<p>Laboratoire qui est indépendant du fournisseur.</p>
Laboratoire interne	<p>Laboratoire qui dépend du fournisseur, établi ou non sur l'unité de production.</p>
Localisation de contrôle	<p>Lieu où un contrôle est exécuté.</p>
Marque [de conformité] [Marque BENOR]	<p>Marque protégée indiquant qu'un certain degré de confiance existe que le produit visé est conforme aux documents de référence s'y rapportant.</p> <p>L'usage et le contrôle de la Marque se fait suivant les règles du présent Règlement général de certification CRC 01 BENOR et du Règlement d'usage et de contrôle de la marque BENOR.</p> <p>Dans le cadre du présent règlement de certification il s'agit de la marque de certification BENOR, comme décrite à l'article 2.6.</p>

Non-conformité	Ce qui n'est pas conforme aux règles des documents de référence qui s'y rapportent ou aux règles du Règlement d'application applicable (équipement, matériel, processus, produit, ...).
Numéro de certificat	Numéro unique (composé de lettres et de chiffres) utilisé par l'organisme de certification pour l'identification du certificat et qui est utilisé par le fournisseur, avec la Marque, pour l'identification d'un produit certifié.
Organisation sectorielle	Organisme qui établit les schémas de certification.
Organisme	Entité de droit public ou privé qui a une mission et une composition déterminée.
Organisme d'inspection	Organisme qui procède à des inspections pour le compte de l'organisme de certification et qui est accrédité selon la norme ISO/IEC 17020.
Organisme de certification	Organisme qui procède à la certification et qui est accrédité selon la norme ISO/IEC 17065.
Partie de production	Partie d'une production qui se différencie par une ou plusieurs caractéristiques communes ou qui correspond à une certaine quantité.
Prescription Technique	Les Prescriptions Techniques sont des documents de référence qui sont établis par le secteur (Commission Sectorielle, Art. 3.1.4). Une Prescription Technique peut être une prescription complète pour un produit ou un complément aux prescriptions existantes comme une norme. Les Prescriptions Techniques forment une base pour la certification.
Producteur	Société responsable pour la fabrication d'un produit.
Production	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ensemble de processus et méthodes pour la réalisation d'un produit. 2. Quantité d'un produit qui a été produit dans une unité de production.
Produit	Résultat d'une activité ou processus industriel et qui fait l'objet d'un ou de plusieurs documents de référence. Il s'agit d'un nom collectif pour tous les articles produits et types de produit sur lesquels un même Règlement d'application ou certificat est applicable.
Règlement d'application (BENOR)	Le règlement qui complète le Règlement général de certification CRC 01 BENOR concernant un certain produit, de sorte que les deux constituent l'ensemble des règles techniques, administratives et financières concernant la certification de la conformité du produit avec les documents de référence.

Règlement de certification	Document qui fixe les règles du système de certification.
Règlement général de certification (CRC 01 BENOR)	Le système de certification, décrit dans le règlement dont l'asbl COPRO est le titulaire et le gestionnaire.
Sanction	Mesure impérative qui est imposée par l'organisme de certification au fournisseur, quand il est constaté que le fournisseur ne respecte pas les règles du Règlement d'application en question ou les documents de référence applicables, provoquant une baisse de la capacité du fournisseur de garantir la conformité continue du produit. Une sanction est également imposée pour préserver la crédibilité de la marque BENOR.
Système de certification	Système ayant ses propres règles pour procéder à la certification.
Système qualité	Ensemble de l'organisation, des procédures, des processus et des moyens nécessaires pour l'implémentation de la gestion de la qualité. Information complémentaire à propos du terme système qualité peut être retrouvée dans la norme EN ISO 9000.
Téléinspection	Inspection à distance (= différente de l'emplacement habituel) effectuée par un inspecteur, lors de la surveillance externe dans le cadre de la certification. Dans ce cas, les documents nécessaires sont mis à disposition sous forme numérique.
Titulaire de certificat	Fournisseur auquel l'organisme de certification a délivré un certificat. L'organisme de certification donne le droit au titulaire de certificat d'utiliser le certificat et la Marque selon les règles du Règlement d'application applicable. Un titulaire de certificat a ce statut jusqu'au retrait ou renonciation de son dernier certificat ou de sa dernière production certifiée.
Type de produit	Ensemble des articles produits ayant des caractéristiques similaires. Un produit peut être divisé en différents types de produit sur base du document de référence applicable, des classes de caractéristiques, de l'application, et ainsi de suite.
Unité de production	Installation(s) technique(s) où est réalisé le produit, utilisée(s) par un fournisseur, liée(s) à un lieu géographique, tels que définie(s) dans le Règlement d'application.
Vérifier	Ensemble des opérations effectuées par un organisme légalement autorisé ayant pour but de constater et de confirmer que l'instrument de mesure satisfait entièrement aux exigences de la réglementation sur la vérification.

En fonction d'un produit particulier il peut être dévié de la terminologie proposée ci-dessus. Ceci est clairement indiqué dans le Règlement d'application.

1.1.2 Abréviations

BELAC	Organisme <u>B</u> elge d' <u>A</u> ccréditation
CEPANI	Centre belge d'Arbitrage et de Médiation
EA	<u>E</u> uropean Cooperation for <u>A</u> ccreditation
NBN	<u>B</u> ureau de <u>N</u> ormalisation
PTV	Prescription Technique
TAR	Règlement de <u>t</u> arif

1.1.3 Références

CRC 01 COPRO	Règlement général de certification CRC 01 COPRO pour la certification de produits dans le secteur de la construction sous la marque COPRO
CRC 01 BENOR	Règlement général de certification CRC 01 BENOR pour la certification de produits dans le secteur de la construction sous la marque BENOR
CRC 02 COPRO.EXE	Règlement général de certification CRC 02 COPRO.EXE pour la certification d'exécution dans le secteur de la construction sous la marque COPRO.EXE
ISO/IEC Guide 99	Vocabulaire international de métrologie
NBN EN ISO 9000	Systèmes de management de la qualité - Principes essentiels et vocabulaire
NBN EN ISO/IEC 17020	Evaluation de la conformité - Exigences pour le fonctionnement de différents types d'organismes procédant à l'inspection
NBN EN ISO/IEC 17025	Exigences générales concernant la compétence des laboratoires d'étalonnages et d'essais
NBN EN ISO/IEC 17065	Evaluation de la conformité - Exigences pour les organismes certifiant les produits, les procédés et les services
RG	Règlement général BENOR concernant la conformité des produits aux normes
TAR BENOR	Règlement de tarif pour la Certification de produits

Ce Règlement général de certification CRC 01 BENOR fait mention de documents de référence datés et non datés. Pour les références datées, c'est uniquement la version citée qui est applicable. Pour les références non datées, c'est la dernière version qui est toujours applicable, y compris les éventuels errata, addenda et amendements.

De toutes les normes EN mentionnées dans le présent règlement, c'est toujours la publication belge NBN EN correspondante qui est d'application. L'organisme de certification peut permettre l'utilisation d'une autre publication que la publication belge à condition que celle-ci soit, sur le plan du contenu, identique à la publication belge.

1.2 DISPONIBILITÉ DES RÈGLEMENTS DE CERTIFICATION

Cet article décrit comment les règlements de certification sont mis à disposition.

La version actuelle des règlements de certification est disponible gratuitement sur le site internet de l'organisme de certification.

Une version imprimée des règlements de certification peut être commandée auprès de l'organisme de certification. L'organisme de certification a le droit de porter les frais en compte.

Il n'est pas autorisé d'apporter des modifications aux règlements de certification originaux, approuvés par la Commission Sectorielle et/ou enregistrés par l'asbl BENOR.

1.3 STATUT DES RÈGLEMENTS DE CERTIFICATION

Cet article, mentionne les données de version, d'approbation et d'entérinement des règlements de certification.

1.3.1 Statut du présent Règlement général de certification CRC 01 BENOR

Le présent Règlement général de certification CRC 01 BENOR concerne version 4.0.

Le présent Règlement général de certification CRC 01 BENOR a été approuvé par COPRO le 13 septembre 2023.

Le présent Règlement général de certification CRC 01 BENOR a été entériné par l'Organe d'administration de COPRO le 12 décembre 2023.

Le présent Règlement général de certification CRC 01 BENOR a été envoyé à l'asbl BENOR le 20 décembre 2023.

1.3.2 Statut du Règlement d'application

Le statut du Règlement d'application est mentionné dans le Règlement d'application.

1.4 HIÉRARCHIE DES RÈGLES ET DES DOCUMENTS DE RÉFÉRENCE

Cet article décrit l'ordre hiérarchique des règles et documents différents. Certains ont - en cas de contradiction - priorité sur d'autres.

1.4.1 Législation

Si certaines règles des règlements de certification sont contradictoires avec la législation applicable, les règles qui résultent de la législation sont alors déterminantes. Il est de la responsabilité du fournisseur de surveiller ceci et de signaler d'éventuelles contradictions au préalable à l'organisation sectorielle ou à l'organisme de certification.

1.4.2 Directives concernant la sécurité et la santé

Si certaines règles des règlements de certification sont contradictoires avec les directives concernant la sécurité et la santé, ces directives sont alors déterminantes. Il est de la responsabilité du fournisseur de surveiller ceci et de signaler d'éventuelles contradictions au préalable à l'organisation sectorielle ou à l'organisme de certification.

1.4.3 Cahier spécial des charges

Si certaines règles du cahier spécial des charges applicable sont contradictoires avec les règlements de certification, le fournisseur en informe l'organisme de certification, avant la production. L'organisme de certification peut alors, éventuellement en concertation avec le maître d'ouvrage, prendre les mesures appropriées.

1.5 QUESTIONS ET OBSERVATIONS

Questions ou observations au sujet des règlements de certification sont envoyées à l'organisation sectorielle ou à l'organisme de certification.

2 SITUATION DE LA CERTIFICATION DE PRODUITS

Ce chapitre indique qui est responsable pour l'établissement des règlements de certification. Les objectifs et la portée de la certification de produits sont décrits.

2.1 ÉTABLISSEMENT DES RÈGLEMENTS DE CERTIFICATION

Cet article indique qui est responsable pour l'établissement des différents règlements de certification.

2.1.1 Etablissement du présent Règlement général de certification CRC 01 BENOR

Le présent Règlement général de certification CRC 01 BENOR pour la certification de produits a été établi par COPRO. Il sert de base pour la rédaction des Règlements d'application.

2.1.2 Etablissement d'un Règlement d'application par produit

Un Règlement d'application spécifique est rédigé par produit. Cela se fait en principe par une commission sectorielle technique spécialisée, où des parties intéressées dans le domaine du produit concerné sont représentées. L'organisation sectorielle s'occupe de l'organisation d'une commission sectorielle (Art. 3.1.4).

2.2 OBJECTIFS

Cet article décrit les objectifs des règlements de certification et de la certification de produits.

2.2.1 Le but du présent Règlement général de certification CRC 01 BENOR

- 2.2.1.1 Le Règlement général de certification CRC 01 BENOR est utilisé par une commission sectorielle comme base pour la rédaction d'un Règlement d'application pour la certification de produits. Il est commun est identique pour tous les produits pour lesquels COPRO gère la certification BENOR.
- 2.2.1.2 Le présent Règlement général de certification CRC 01 BENOR est toujours applicable et sera utilisé par l'organisation sectorielle, les organismes de certification et les organismes d'inspection lors de l'exécution de leurs tâches, entre autres la demande de certification et la surveillance externe.

2.2.2 Le but du Règlement d'application

- 2.2.2.1 Le Règlement d'application contient toutes les règles spécifiques et complémentaires pour la certification d'un produit spécifique. Il contient également les règles relatives à la demande d'une certification et des informations complémentaires.
- 2.2.2.2 Le Règlement d'application sera utilisé par l'organisation sectorielle, les organismes de certification et les organismes d'inspection lors de la réalisation de leurs tâches, entre autres lors de la demande de certification et la surveillance externe.
- 2.2.2.3 L'organisation sectorielle peut établir un document consolidé sur base du Règlement général de certification CRC 01 BENOR et du Règlement d'application. Dans ce cas, les règlements individuels restent les seuls documents en vigueur.

2.2.3 Le but de la certification de produits

La marque BENOR est une marque volontaire dont le Bureau de Normalisation est le propriétaire.

La marque BENOR vise à confirmer la confiance dans les mesures prises par le fournisseur en vue de la déclaration de conformité d'un produit avec les documents de référence. Ces documents de référence peuvent être convenus dans un cadre volontaire public et peuvent découler de la législation internationale, européenne ou belge.

La marque BENOR offre ainsi au client un degré de certitude que le produit répond aux exigences de qualité bien définies.

La marque BENOR ne déclare pas la conformité du produit avec les prestations des caractéristiques du produit, qui sont indiquées par le fournisseur, mais confirme qu'il y a un certain degré de confiance que le fournisseur est en permanence capable de garantir la conformité d'un produit, qu'il produit et/ou livre selon les règles de l'art définies dans les documents de référence.

La marque BENOR soutient l'intérêt public en favorisant les règles de l'art dans la construction et contribue ainsi au progrès technique et économique.

La certification n'affecte en aucun cas la responsabilité du créateur, de l'auteur du cahier des charges, du bureau d'étude, de l'entrepreneur ou du fournisseur.

2.3 DOMAINE D'APPLICATION

Dans cet article, le domaine d'application de la certification de produits est décrit. Il est indiqué ce qui fait partie de la certification de produits et ce qui n'en fait pas partie. La relation avec la certification d'exécution est précisée. Les différentes sortes de règlements de certification et documents de référence sont énumérées. Il y a éventuellement aussi les possibilités de ne pas livrer certaines parties de production sous la marque BENOR.

2.3.1 Objet de la certification de produits

2.3.1.1 L'objet de la certification de produits est la maîtrise de la production et de la livraison d'un produit bien spécifique.

Les points suivants peuvent être observés :

- l'implémentation et le suivi d'un plan qualité ;
- la détermination des exigences du client ;
- l'essai de type éventuel d'un article produit ou d'un type de produit ;
- la sélection et la réception des matières premières que l'on utilisera lors de la production ;
- l'utilisation de personnel et matériel approprié ;
- la production en tant que telle ;
- les contrôles sur les matières premières ;
- les contrôles du processus de production ;
- les contrôles sur le produit ;
- l'enregistrement et l'archivage de toutes les données et de tous les résultats pertinents.

Les types de produit qui font partie de la partie certifiée de la production, sont clairement énumérés ou décrits dans le Règlement d'application.

L'élément d'entrée pour la certification se compose de toutes les prescriptions pertinentes des documents de référence applicables concernant le produit. Les éléments de sortie sont des produits conformes, rendus traçables à l'aide d'une série d'enregistrements prescrits des contrôles.

2.3.1.2 La conformité des matières premières utilisées dans la production relève également de la certification de produits.

Le fournisseur utilise les matières premières appropriées et il peut éventuellement être prévu d'utiliser des matières premières certifiées et/ou d'effectuer un contrôle sur les matières premières utilisées. En fonction des résultats de ce contrôle, le fournisseur prend les mesures appropriées, selon le Règlement d'application.

2.3.1.3 La conformité de l'ouvrage résultant ne fait pas partie de la certification de produits.

L'utilisation de produits conformes est un maillon essentiel dans la réalisation d'un ouvrage qualitatif et conforme. Mais en raison du fait qu'il y a encore des paramètres qui n'entrent pas en ligne de compte dans la certification des produits, la certification de produits ne peut pas garantir complètement que l'ouvrage résultant satisfera aux

exigences de qualité du maître d'ouvrage. Les paramètres sur lesquels la certification de produits ne se rapporte pas sont entre autres :

- le projet de l'ouvrage ;
- les produits qui ne relèvent pas de la portée de la certification de produits ;
- la réalisation non-certifiée de l'ouvrage.

2.3.2 Relation avec la certification d'exécution

Certification d'exécution - telle que la certification réalisée par COPRO selon les règles du Règlement général de certification CRC 02 COPRO.EXE - se rapporte à la conformité sur l'exécution.

Un ou plusieurs produits certifiés peuvent être utilisés dans l'exécution d'une partie de la construction ou d'un ouvrage, qui fait à son tour partie de la certification d'exécution.

De cette manière, la certification de produits et la certification d'exécution ont une portée différente bien définie, mais se rejoignent dans la chaîne de la garantie de qualité.

Dans le Règlement d'application il est mentionné s'il y a un lien entre la certification du produit spécifique et une certaine certification de l'exécution.

2.3.3 Règlement Général BENOR

Le Règlement Général du NBN est applicable.

Chaque règlement de certification pour la gestion ou l'organisation de la marque BENOR qui est proclamée sous l'autorité du NBN, est mis en vigueur dans le cadre de la gestion des schémas de certification BENOR par COPRO.

2.3.4 Règlement général de certification CRC 01 BENOR pour la certification de produits dans le secteur de la construction

2.3.4.1 Le présent Règlement général de certification CRC 01 BENOR est applicable sur la délivrance du certificat BENOR et l'utilisation de la marque BENOR d'un produit selon au moins un des documents de référence suivants :

- une norme ;
- une Prescription Technique (PTV).

Les documents de référence applicables sont repris dans l'article 2.3.7.

2.3.4.2 La certification BENOR d'un produit est une certification volontaire.

2.3.4.3 Pour les produits pour lesquels une norme EN harmonisée est applicable, le certificat BENOR est seulement délivré après que le fournisseur ait satisfait à toutes les règles concernant le marquage CE du produit en question.

2.3.5 Règlement d'application

Sur base du présent Règlement général de certification CRC 01 BENOR un Règlement d'application est établi pour chaque produit, qui contient toutes les règles particulières relatives à la délivrance du certificat et l'utilisation de la marque BENOR pour le produit en question.

2.3.6 Règlements complémentaires et circulaires

- 2.3.6.1 L'organisation sectorielle peut compléter le présent Règlement général de certification CRC 01 BENOR et chaque Règlement d'application avec un ou plusieurs règlements complémentaires, qui font partie intégrante du présent Règlement général de certification CRC 01 BENOR, respectivement d'un Règlement d'application.
- 2.3.6.2 L'organisation sectorielle peut compléter le présent Règlement général de certification CRC 01 BENOR et chaque Règlement d'application avec une ou plusieurs circulaires, qui font partie intégrante du présent Règlement général de certification CRC 01 BENOR, respectivement d'un Règlement d'application.
- 2.3.6.3 Les tarifs qui sont en vigueur dans le cadre de la certification de produit sont repris dans le Règlement de Tarif pour Certification de Produits TAR BENOR.

2.3.7 Documents de référence

- 2.3.7.1 Les normes applicables sont énumérées dans le Règlement d'application.
- 2.3.7.2 Dans le cadre de la certification BENOR il n'y a pas de cahiers des charges applicables.
- 2.3.7.3 Les Prescriptions Techniques applicables sont énumérées dans le Règlement d'application.
- 2.3.7.4 Des autres documents de référence applicables sont énumérés dans le Règlement d'application.

2.3.8 Modification des documents de référence et des Règlements d'application

- 2.3.8.1 L'organisme de certification informe immédiatement le titulaire de certificat de toute modification des documents de référence et des Règlements d'application dont il a été informée et qui concerne la certification du produit, avec la mention de la période dont le titulaire de certificat dispose pour se conformer aux prescriptions modifiées. Cela n'empêche pas que le fournisseur reste responsable de l'utilisation de documents de référence corrects et actuels.
- 2.3.8.2 L'organisme de certification informe immédiatement les organismes d'inspection et les laboratoires de contrôles de toute modification des documents de référence et des Règlements d'application dont il a été informée et qui concerne les contrôles qui les concernent, avec la mention du moment auquel les modifications entreront en vigueur.

2.3.9 Parties de production dispensées sur lesquelles la marque BENOR n'est pas applicable

2.3.9.1 Le Règlement d'application détermine quelles parties de production sont livrées en dehors de la marque BENOR.

2.3.9.2 Les parties de production suivantes peuvent être livrées en dehors de la marque BENOR :

- types de produit et parties de production dont les caractéristiques se distinguent explicitement et de façon reconnaissable pour le client des produits certifiés ; la livraison successive d'un type de produit sous la marque BENOR et en dehors n'est pas autorisée ;

- les parties de production qui sont livrées en dehors de la Belgique.

Ces dispenses doivent être demandées par le fournisseur et exigent l'accord préalable de l'organisme de certification. Les motifs pour la dispense doivent pouvoir être contrôlés par l'organisme de certification. Une telle dispense peut être refusée par l'organisme de certification sur base des motifs techniques, en raison du caractère contrôlable de la surveillance externe ou pour pouvoir continuer à garantir la crédibilité de la marque BENOR.

2.3.9.3 Chaque production dispensée doit être enregistrée, être traçable, et doit pouvoir être contrôlée par l'organisme d'inspection.

2.3.9.4 Les productions dispensées sont - comme les productions qui tombent sous la marque BENOR - notées dans le registre de production. Il doit cependant être clair qu'il s'agisse de parties de production qui sont dispensées.

2.3.9.5 Les parties de production dispensées sont identifiées d'une manière approuvée par l'organisme de certification, selon les règles du Règlement d'application.

2.4 CERTIFICAT

Cet article décrit les règles en rapport avec le certificat.

2.4.1 Conditions pour la délivrance du certificat

L'organisme de certification délivre le certificat aussitôt :

- que sur base des rapports d'inspection et du rapport final de la période probatoire, il apparaît que le fournisseur est capable de garantir, en permanence, la conformité du produit et que les règles du Règlement d'application sont respectées ;
- que le demandeur réponde à toutes les obligations concernant le marquage CE, si d'application ;
- qu'il est satisfait à toutes les exigences de nature technique, administrative et financière.

Les règles en rapport avec la demande d'un certificat et de la période de demande peuvent être retrouvées dans l'article 5.

2.4.2 Portée du certificat

- 2.4.2.1 Chaque certificat est délivré par produit et par unité de production. La portée du certificat peut être limitée à un ensemble de caractéristiques du produit, tel que déterminé dans le Règlement d'application.
- 2.4.2.2 Par la délivrance du certificat, l'organisme de certification déclare que les mesures prises par le fournisseur en vue de la déclaration de conformité du produit sont contrôlées régulièrement sur base du contrôle périodique de l'autocontrôle du titulaire de certificat par un tiers.
- 2.4.2.3 Par la délivrance du certificat, l'organisme de certification reconnaît qu'il y a un certain degré de confiance que le titulaire de certificat est en mesure, sur base de son autocontrôle, de garantir la conformité du produit.
- 2.4.2.4 En appliquant la marque BENOR selon les règles de l'article 2.6, le titulaire de certificat garantit que le produit est conforme et qu'il s'engage à prendre toutes les mesures afin que cela soit le cas.
- 2.4.2.5 Le titulaire de certificat est seul responsable pour la conformité de son produit qu'il livre sous la marque BENOR. L'application de la marque BENOR ne dispense pas le titulaire de certificat de ses responsabilités et ne les remplace pas par celles de l'organisation sectorielle, l'organisme de certification, l'organisme d'inspection ou tout organisme impliqué dans la certification. Le titulaire du certificat garantit à tout moment l'organisme sectorielle, l'organisme de certification, les organismes de contrôle et tout autre organisme impliqué dans la certification contre les réclamations de tiers résultant d'un défaut de conformité de son produit avec la marque BENOR.
- 2.4.2.6 L'organisation sectorielle, l'organisme de certification et les organismes d'inspection ne sont, sauf délibérément par les organismes eux-mêmes, pas responsables en cas de détérioration ou de non-conformité du matériel, des matières premières, produits ou ouvrages, même pas si elles se sont produites par l'application des règles de certification.

2.4.3 Le certificat

2.4.3.1 Le certificat mentionne au moins :

- le numéro de certificat ;
- l'identité de l'organisme de certification ;
- l'identité et le siège social du titulaire de certificat ;
- l'identité, le numéro d'identification et l'adresse de l'unité de production ;
- les documents de référence ;
- la date de délivrance du certificat ;
- une référence au site internet de l'organisme de certification, par rapport à la validité du certificat ;
- la portée du certificat : cela est une description explicite du produit et/ou des types de produit.

Le certificat décrit le produit suivant les indications du Règlement d'application.

2.4.3.2 Le titulaire de certificat ne peut distribuer que des copies du certificat intégral.

2.4.3.3 Le titulaire de certificat est tenu de fournir, sur simple demande du client, gratuitement une copie intégrale du certificat.

2.4.3.4 Pour chaque article produit certifié, le fournisseur établit une fiche technique qui forme une annexe au certificat (Art. 2.7).

2.4.4 Numéro de certificat

Chaque certificat a un numéro qui est composé comme suit :

AAAA/BB(B)

et est constitué des éléments suivants :

- AAAA : le numéro unique qui a été octroyé à l'unité de production ;
- BB(B) : le numéro du Règlement d'application.

2.4.5 Validité du certificat

2.4.5.1 Le certificat est valable à partir du jour de sa délivrance.

2.4.5.2 Le certificat n'est pas pourvu d'une date d'expiration. La validité d'un certificat doit être contrôlée sur le site internet de l'organisme de certification.

2.4.5.3 La validité du certificat peut être suspendue :

- sur demande motivée du titulaire de certificat (Art. 2.4.7) ;
- par l'organisme de certification à la suite d'une sanction (Art. 8.2).

- 2.4.5.4 La validité du certificat prend en outre fin à la suite :
- du retrait du certificat par l'organisme de certification en cas de renonciation par le titulaire de certificat (Art. 2.4.8), en cas de renonciation de la production (Art. 4.5.1.3) ou à la suite d'une sanction (Art. 8.2);
 - de la suppression du système de certification pour le produit en question.
- 2.4.5.5 La suspension ou la fin de la validité du certificat est signifiée par écrit par l'organisme de certification au titulaire de certificat.

2.4.6 Modification du certificat

- 2.4.6.1 Le titulaire de certificat informe au préalable l'organisme de certification s'il veut - oui ou non temporairement - limiter, étendre ou adapter la série de types de produit mentionnés sur son certificat.
- 2.4.6.2 En cas d'extension ou d'adaptation le titulaire de certificat démontre au moyen d'un autocontrôle que le nouveau type de produit ou le type de produit adapté est conforme.
- 2.4.6.3 L'organisme de certification a le droit d'imposer au titulaire de certificat de parcourir une période d'essai durant laquelle le nouveau type de produit ou le type de produit adapté est fabriqué.
- 2.4.6.4 Dès que la conformité du nouveau type de produit ou du type de produit adapté est démontrée, l'organisme de certification actualise le certificat.
- 2.4.6.5 Lorsque d'autres données reprises sur le certificat changent, le fournisseur en avertit tout de suite l'organisme de certification et la demande de certification est alors actualisée (Art. 5.1.5).

2.4.7 Suspension par le titulaire de certificat

- 2.4.7.1 Le titulaire de certificat peut demander une suspension de son certificat ou d'une fiche technique.
- 2.4.7.2 La suspension de la fiche technique peut être appliquée sur un ou plusieurs articles produits ou types de produit.
- 2.4.7.3 La suspension est demandée par écrit accompagnée d'une motivation, avec indication de la durée souhaitée de suspension et d'une stipulation motivée du temps nécessaire pour encore livrer le stock existant d'articles produits certifiés ou de types de produit. Ensuite, il est (temporairement) interdit au titulaire de certificat d'utiliser la marque BENOR sur ou pour le produit, le type de produit ou l'article produit en question.
- En principe, la durée maximale requise pour continuer à livrer le stock existant d'articles produits ou de types de produits certifiés est d'un an, sauf indication contraire dans le Règlement d'application.
- Sur une période de trois ans, le fournisseur ne peut demander qu'une seule suspension de certificat. La durée maximale d'une suspension demandée par le fournisseur est en principe un an, sauf indication contraire dans le Règlement d'application. Ensuite, soit le fournisseur demande la suppression de la suspension soit il renonce à la fiche

technique ou au certificat concerné, soit l'organisme de certification procède au retrait de cette fiche technique ou du certificat.

- 2.4.7.4 L'organisme de certification attribue ou non la suspension à partir d'une date bien spécifique et pour une durée bien déterminée, qui est fixée par le Comité de Certification.
- 2.4.7.5 L'organisme de certification signifie la suspension demandée par écrit au titulaire de certificat ainsi que la date à laquelle elle prend effet.
- 2.4.7.6 En cas de demande de levée de la suspension, l'organisme de certification communique par écrit au titulaire du certificat les modalités de réactivation du certificat.
- 2.4.7.7 En cas de demande de levée de la suspension par le fournisseur, une ou plusieurs inspections peuvent avoir lieu en vue de la reprise de la production sous la marque BENOR.

2.4.8 Renonciation par le titulaire de certificat

- 2.4.8.1 Le titulaire de certificat peut renoncer à son certificat ou une fiche technique.
- 2.4.8.2 La renonciation de la fiche technique peut être appliquée sur un ou plusieurs articles produits ou types de produit.
- 2.4.8.3 Le titulaire de certificat informe par courrier recommandé l'organisme de certification de la renonciation au certificat, avec un délai de préavis d'au moins trois mois. Le courrier contient une motivation du temps nécessaire pour encore livrer le stock existant d'articles produits certifiés ou de types de produit. Ensuite, il est définitivement interdit au fournisseur d'utiliser la marque BENOR sur ou pour le produit, le type de produit ou l'article produit en question.

En principe, la durée maximale requise pour continuer à livrer le stock existant d'articles produits ou de types de produits certifiés est d'un an, sauf indication contraire dans le Règlement d'application.
- 2.4.8.4 L'organisme de certification signifie par écrit au titulaire de certificat la renonciation demandée ainsi que la date à laquelle celle-ci prend effet.
- 2.4.8.5 Dans le cas où le titulaire de certificat demande la renonciation du certificat, l'organisme d'inspection peut effectuer une dernière inspection, consacrée à la vérification de l'autocontrôle avant la renonciation et pour constater que le fournisseur n'utilise plus la marque BENOR. Cette dernière inspection est prévue dans les trois mois suivant la renonciation.

2.4.9 Liste des titulaires de certificat

- 2.4.9.1 L'organisme de certification publie une liste tenue à jour des titulaires de certificat. Cette liste est disponible sur le site internet de l'organisme de certification.
- 2.4.9.2 La liste mentionne également les suspensions des certificats. La nature sanctionnelle (Art. 8.2) ou volontaire (Art. 2.4.7) des suspensions est clairement indiquée.

- 2.4.9.3 La liste mentionne d'une façon claire les retraits (Art. 8.2) ou renoncations (Art. 2.4.8). Après une période, qui est déterminée par le Comité de Certification, le titulaire de certificat concerné est radié de la liste.

2.5 IDENTIFICATION DU PRODUIT

Cet article traite l'identification du produit. En plus de l'identification interne et publique il y a également la marque BENOR, qui ne peut être appliqué par le titulaire de certificat que dans des conditions strictes.

2.5.1 Identification interne

La méthode d'identification est déterminée dans le Règlement d'application.

2.5.2 Identification publique

La méthode d'identification est déterminée dans le Règlement d'application.

2.5.3 Identification avec la marque BENOR

La livraison d'un article produit sous la marque BENOR est démontrée au moyen d'une identification, si possible, sur le produit même. Cela se fait suivant l'article 2.6.3.

2.5.4 Identification des parties de production dispensées

L'identification des parties de production dispensées et des documents de livraison en rapport à ces parties de production dispensées se fait suivant les règles du Règlement d'application.

2.5.5 Bon de livraison

- 2.5.5.1 L'établissement des bons de livraison se fait suivant les règles du Règlement d'application.
- 2.5.5.2 Sur chaque bon de livraison, les données suivantes sont au moins mentionnées :
- nom et adresse éventuelle du fournisseur ;
 - nom et adresse de l'unité de production ;
 - nom et données du client ;
 - l'identification publique de l'article produit (Art. 2.5.2) ;
 - le code de la fiche technique de l'article produit (code rapide) au moyen de la mention suivante : « Fiche technique : code rapide AAAA/CCCC (voir extranet.copro.eu) », où le code rapide satisfait à l'article 2.7.2 ;
 - date de départ de l'unité de production ;
 - quantité par article produit ;

- les données obligatoires selon les documents de référence applicables ;
- dès que le certificat est délivré, il est fait référence à la marque BENOR, auprès de chaque article produit certifié, suivant les règles de l'article 2.6.4.

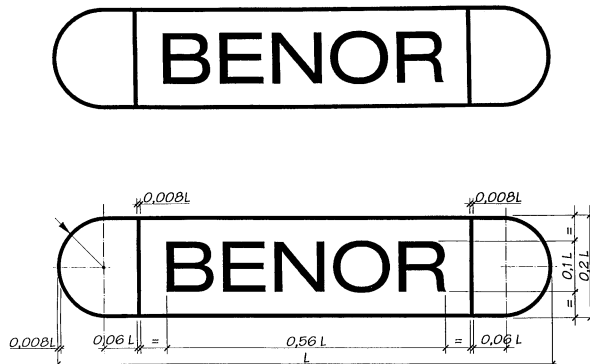
Des informations complémentaires et la forme dans laquelle certaines informations doivent être mentionnées, peuvent être imposées par le Règlement d'application.

2.6 UTILISATION DE LA MARQUE BENOR

Cet article traite de l'utilisation de la marque BENOR.

2.6.1 Description typographique de la marque BENOR

2.6.1.1 La description typographique de la marque BENOR se présente comme suit :



2.6.1.2 Lorsqu'il n'est techniquement pas possible d'utiliser la marque BENOR comme repris à l'article 2.6.1.1, une identification alternative peut être autorisée par le Règlement d'application. Toutes les règles concernant l'utilisation de la marque BENOR sont alors d'application sur l'utilisation de l'identification alternative.

2.6.1.3 La police pour la Marque et le numéro du certificat correspondant est 'Helvetica' ou une police similaire.

2.6.1.4 La couleur de ces données auprès de la marque BENOR est la même que celle de la Marque elle-même.

2.6.2 Règles générales d'utilisation de la marque BENOR

2.6.2.1 La marque BENOR est, si possible, apposée sur le produit même, suivant les règles de l'article 2.6.3. En tous cas, la marque BENOR est apposée sur le bon de livraison suivant les règles de l'article 2.6.4. La marque BENOR peut également être apposé sur d'autres documents commerciaux et publications suivant l'article 2.6.5.

2.6.2.2 La marque BENOR ne peut jamais être utilisée d'une manière pouvant donner lieu à confusion, imprécision, incertitude ou abus quant au fait :

- qu'un produit ou un article produit soit certifié BENOR ou non ;
- que le fournisseur soit titulaire de certificat ou non ;
- que le certificat ait été délivré pour l'unité de production ou non.

2.6.2.3 Les dimensions de la marque BENOR ont au moins l'ordre de grandeur des autres mentions figurant sur le document ou le produit.

- 2.6.2.4 L'utilisation de la marque BENOR sur le produit, sur le bon de livraison, sur d'autres documents commerciaux et dans des publications n'empêche pas l'apposition d'autres marques individuelles, collectives ou de certification, dans la mesure où tout risque de confusion, d'imprécision, d'incertitude ou d'abus soit exclu.
- 2.6.2.5 Le titulaire de certificat permet à l'organisme de certification, sur simple demande, la consultation de tous les bons de livraison, autres documents commerciaux et publications sur lesquels la marque BENOR est apposée ou dans lesquels il est fait référence à la marque BENOR. Les documents commerciaux et publications sont toujours munis d'une date d'édition.

2.6.3 Utilisation de la marque BENOR sur le produit

- 2.6.3.1 La manière selon laquelle la marque BENOR est apposée sur le produit, doit au préalable être approuvée par l'organisme de certification.
- 2.6.3.2 La marque BENOR est toujours complétée par l'indicateur de la norme et le numéro d'identification de l'unité de production. Les compléments sont, de préférence, mentionnés comme suit :
- soit immédiatement à côté ou en dessous de la marque BENOR ;
 - soit de la façon suivante :
 - dans la case à gauche du monogramme de la Marque, l'indicateur de la norme ou au moins le numéro d'ordre de la norme dans la série de normes ;
 - dans la case à droite du monogramme de la Marque, le numéro d'identification de l'unité de production.
- 2.6.3.3 La marque BENOR doit en principe être apposé sur chaque unité du produit. Si ce mode opératoire s'avère impossible ou peu pratique, la marque BENOR est soit apposée sur chaque emballage du produit, soit sur une étiquette apposée sur chaque produit.
- 2.6.3.4 Pour les marchandises en vrac l'apposition de la marque BENOR sur le produit n'est pas d'application.
- 2.6.3.5 Sauf s'il est indiqué différemment dans le Règlement d'application, la marque BENOR est apposée sur le produit dès que cela est techniquement possible et en tout cas avant que le produit soit stocké en vue d'être livré.

2.6.4 Utilisation de la marque BENOR sur le bon de livraison

- 2.6.4.1 Si le bon de livraison a trait à des articles produits certifiés BENOR et non-BENOR, les deux articles produits sont identifiés de manière univoque sur le bon de livraison.
- Cela peut être fait en ajoutant, dans chaque rubrique du bon de livraison qui indique les quantités et la description de l'article produit, la mention BENOR suivi par l'indicateur de la norme et le numéro d'identification de l'unité de production (voir Art. 2.6.3.2).

- 2.6.4.2 Si la marque BENOR ne peut être apposée sur le produit, le bon de livraison a exclusivement trait à l'article produit certifié BENOR en question. Dans ce cas, la marque BENOR est complétée par le numéro de certificat juste à côté ou en dessous de la Marque.
- 2.6.4.3 L'utilisation d'un bon de livraison muni de la marque BENOR pour la livraison exclusive d'articles produits non-certifiés BENOR n'est pas autorisée.

2.6.5 Utilisation de la marque BENOR sur d'autres documents commerciaux et dans les publications

- 2.6.5.1 La marque BENOR peut être apposée sur d'autres documents commerciaux et dans les publications, et ce dans toutes les formes de médias et sur tous types de supports, pour autant que le document commercial ou la publication se réfère de façon claire et univoque à l'unité de production et au produit pour lequel le fournisseur est le titulaire de certificat.
- 2.6.5.2 Sur d'autres documents commerciaux et publications, la marque BENOR est :
- soit complétée par l'indicateur de la norme et le numéro d'identification de l'unité de production selon l'article 2.6.3.2, si le document commercial ou la publication se rapportent au certificat ;
 - soit complétée par l'identification publique de l'article produit et une référence univoque à l'unité de production, si le document commercial ou la publication se rapportent aux articles produits certifiés BENOR ;
 - soit complétée de telle sorte que les deux possibilités susmentionnées sont combinées.

2.6.6 Utilisation de la marque BENOR par un tiers intermédiaire commercial du produit

- 2.6.6.1 Le fait qu'un produit certifié BENOR soit mis sur le marché par un tiers qui n'est pas le titulaire de certificat, n'affecte pas les obligations du titulaire de certificat concernant l'utilisation de la marque BENOR comme stipulé aux articles 2.6.1 jusqu'à 2.6.5 y compris.
- 2.6.6.2 La référence à la marque BENOR par le tiers intermédiaire commercial du produit est toujours secondaire et dépend du statut du certificat du titulaire de certificat.
- 2.6.6.3 Le tiers intermédiaire commercial d'un produit certifié BENOR peut faire référence à la marque BENOR dans les conditions suivantes :
- la référence à la marque BENOR sur les bons de livraison du tiers intermédiaire commercial du produit n'est autorisée que dans les rubriques qui se rapportent à un article produit certifié BENOR ; la référence à la marque BENOR dans d'autres documents commerciaux ou publications du tiers intermédiaire commercial du produit n'est autorisée que si elles se rapportent clairement à un article produit certifié BENOR ;
 - un produit qui présente des non-conformités dues au stockage ou à la manipulation, de sorte que la conformité aux documents de référence ne soit plus garantie, ne peut pas être livré sous la marque BENOR par le tiers intermédiaire commercial du produit ;

- le tiers intermédiaire commercial du produit doit, sur simple demande, fournir au client les preuves nécessaires de la certification BENOR de l'article produit livré ; ces preuves peuvent être fournies par la marque BENOR sur le produit, si disponible, le certificat et le bon de livraison du titulaire de certificat au tiers intermédiaire commercial du produit ;
- le tiers intermédiaire commercial du produit doit maintenir l'identification et la marque BENOR apposées sur le produit, et ce de façon inchangée ;
- le tiers intermédiaire commercial du produit prend les précautions nécessaires pour continuer à assurer la conformité du produit lors du stockage et de la manipulation d'un produit certifié BENOR.

Tout autre utilisation ou référence à la marque BENOR est interdite.

Le titulaire de certificat informe le tiers intermédiaire commercial du produit de ces conditions.

L'utilisation ou la référence illégitime peut donner lieu à des poursuites judiciaires.

2.6.7 Dépôt légal

La marque de certification BENOR fait l'objet de différents dépôts légaux. Elle est inscrite dans le registre des marques du Benelux sous le numéro 0056500 et dans le registre international des marques sous le numéro 396654.

L'utilisation de la marque BENOR est suivant le Règlement d'usage et de contrôle de la marque BENOR.

2.7 FICHE TECHNIQUE

2.7.1 Général

- 2.7.1.1 Le fournisseur établit une fiche technique pour chaque article produit certifié.
- 2.7.1.2 Certaines informations figurant sur la fiche technique peuvent être basées sur l'essai de type. Les règles à ce sujet sont déterminées dans le Règlement d'application.
- 2.7.1.3 Lors de chaque livraison d'un produit, le client doit pouvoir disposer de la fiche technique correspondante valide. Cela est rendu possible par le site internet de l'organisme de certification. Le Règlement d'application détermine quels sont les documents complémentaires qui doivent être mis à la disposition du client, ainsi que la fréquence avec laquelle et la manière selon laquelle cela doit être fait.
- 2.7.1.4 Les informations et résultats mentionnés sur la fiche technique sont utilisés pour l'évaluation des résultats de l'autocontrôle et du contrôle externe.
- 2.7.1.5 Les données indiquées sur la fiche technique relatives aux caractéristiques essentielles d'une norme harmonisée, doivent correspondre exactement aux données indiquées par le fournisseur sur la déclaration de performance.

2.7.2 Code de la fiche technique

Chaque fiche technique est identifiée par un code unique, constitué de deux parties de quatre chiffres, séparées par le symbole « / » :

- le numéro d'identification (éventuellement précédé par « 0 » pour ainsi arriver à quatre chiffres) attribué à l'unité de production par l'organisme de certification ;
- le numéro de l'article produit choisi par le fournisseur de l'article produit ; celui-ci est unique par unité de production.

Le code complet est mentionné sur chaque page de la fiche technique.

2.7.3 Soumission d'une fiche technique

La soumission d'une fiche technique se fait via le site extranet de COPRO, un site internet spécifique de l'organisme de certification (<http://extranet.copro.eu>).

La soumission de corrections et d'ajouts à la fiche technique se fait également par le biais de ce site internet.

2.7.4 Validation d'une fiche technique

- 2.7.4.1 Chaque fiche technique est validée par l'organisme de certification. Cette validation réfère à la conformité du contenu avec les documents de référence applicables, figurant sur la fiche technique.

L'acceptation d'une fiche technique pour un travail spécifique se fait en revanche par le client et/ou le maître d'ouvrage.

- 2.7.4.2 La fiche technique sera uniquement validée par l'organisme de certification si elle répond au Règlement d'application et aux exigences des documents de référence applicables.

2.7.5 Validité d'une fiche technique

- 2.7.5.1 Seules les fiches techniques validées par l'organisme de certification sont valables.

- 2.7.5.2 Les fiches techniques validées doivent être disponibles sur l'unité de production.

- 2.7.5.3 La durée de validité d'une fiche technique est en principe illimitée.

La période de validité peut être terminée :

- par le fournisseur, s'il souhaite retirer la fiche technique ;
- par le fournisseur, quand il modifie les caractéristiques de l'article produit ;
- par l'organisme de certification, s'il s'avère que l'article produit n'est pas conforme (Art. 8.2) ;
- par l'organisme de certification, si l'éventuel essai de type à effectuer pour arriver à cette fiche technique, n'a pas été effectué selon les règles applicables.

La période de validité est automatiquement terminée :

- lorsque la période de validité de l'essai de type correspondant est terminée ;
- lorsque le certificat est retiré (Art. 8.2) ;
- lorsqu'il est mis fin à la certification par le fournisseur.

- 2.7.5.4 La validité d'une fiche technique doit être consultée sur le site internet de l'organisme de certification : <http://extranet.copro.eu>.

2.7.6 Contenu et mise en pages de la fiche technique

- 2.7.6.1 La fiche technique peut être établie en néerlandais, en français, en allemand ou en anglais, selon le choix du client.
- 2.7.6.2 Pour l'établissement de la fiche technique, le fournisseur utilise les modèles qui sont mis à disposition pour chaque article produit par le biais du site internet de l'organisme de certification.
- 2.7.6.3 La fiche technique peut être établie de telle sorte qu'elle soit valable pour différents documents de référence. L'article produit doit répondre à tous les documents de référence mentionnés sur la fiche technique.
- 2.7.6.4 Au cas où un article produit est fabriqué par différentes unités de production du fournisseur, une fiche technique individuelle est établie par unité de production.
- 2.7.6.5 Les informations et résultats à mentionner sur la fiche technique sont déterminés par les documents de référence applicables et par le modèle pour la fiche technique pour l'article produit.
- 2.7.6.6 Les informations et résultats des contrôles, pour la détermination des caractéristiques mentionnées sur la fiche technique, doivent être mentionnés dans le registre des essais de type.

3 LES PARTICIPANTS

Ce chapitre traite des différentes parties qui sont concernées dans la certification de produit.

3.1 ORGANISATION SECTORIELLE

Cet article fournit des informations et des règles concernant le fonctionnement de l'organisation sectorielle.

3.1.1 Responsabilité

COPRO a reçu de l'asbl BENOR une sous-licence pour l'organisation et la gestion de la marque BENOR pour des produits spécifiques (liste disponible auprès de COPRO). L'asbl BENOR a reçu une licence du Bureau de Normalisation. Le NBN est l'organisme de normalisation belge et représente les intérêts belges dans les instances européennes et internationales de normalisation. Une de ses missions est la gestion belge de systèmes de certification de conformité aux normes, en particulier la marque de conformité BENOR.

COPRO est désigné en tant qu'organisation sectorielle, responsable pour la gestion et la surveillance des schémas de certification BENOR. Cette gestion comprend entre autres l'établissement des règlements de certification et de Prescriptions Techniques qui forment le schéma de certification qui sont à la base de cette certification. Ces schémas de certification déterminent comment la conception et la production d'un produit par le fournisseur doivent être contrôlées par le biais de la mise en place et de l'application d'un système d'autocontrôle de telle sorte que le fournisseur puisse garantir en permanence la conformité du produit. Ils déterminent également les modalités de la surveillance du système d'autocontrôle par les organismes de certification.

L'organisation sectorielle est le propriétaire exclusif des schémas de certification qui sont pertinents pour le secteur concerné.

La surveillance sur la certification est entièrement ou partiellement sous-traitée aux organismes de certification (Art. 3.2).

Le pouvoir est donné à l'asbl BENOR, au nom du NBN, de combattre légalement tout abus de la marque BENOR. L'organisation sectorielle est mandatée par l'asbl BENOR à agir pour ses produits contre tout abus de la marque BENOR.

3.1.2 Impartialité

Les règles générales pour la gestion et la supervision de la marque BENOR par l'organisation sectorielle sont déterminées par le présent Règlement général de certification CRC 01 BENOR pour lequel la compétence se trouve exclusivement auprès de l'organisation sectorielle.

Afin de garantir la compétence et l'indépendance de ses activités pour les différents schémas de certification, l'organisation sectorielle a mis plusieurs commissions au point, entre autres un Comité d'Avis de coordination et différentes commissions sectorielles.

3.1.3 Comité d'Avis

Le Comité d'Avis a pour mission d'assurer l'impartialité des activités de l'organisme de certification moyennant entre autres par la procuration :

- d'avis au sujet du fonctionnement indépendant des différentes commissions sectorielles ;
- d'avis au sujet de l'impartialité des activités de certification des organismes de certification ;
- d'avis au sujet de l'objectivité et de la fiabilité des activités de certification des organismes de certification ;
- d'avis au sujet des risques identifiés et des mesures prises à l'égard de l'impartialité et des conflits d'intérêts possibles.

Le Comité d'Avis est composé de représentants de toutes les parties intéressées et compétentes démontrables qui sont actives dans le secteur. Celles-ci sont :

- maîtres d'ouvrages ;
- utilisateurs ;
- fournisseurs / producteurs ;
- experts (organismes de certification, organismes d'inspection, centres de recherche, universités et écoles supérieures, institutions scientifiques).

L'organisation sectorielle s'occupe de l'organisation du Comité d'Avis. Le fonctionnement satisfait aux règles du manuel qualité de COPRO.

3.1.4 Commission Sectorielle

Par Règlement d'application et donc par produit, une commission sectorielle est constituée, qui est compétente pour la gestion et la supervision de l'utilisation de la marque BENOR pour le produit concerné.

Cette commission sectorielle technique spécialisée traite les aspects techniques de certification, détermine les règles qui sont appliquées pour une certification BENOR spécifique (par l'établissement et la modification des Prescriptions Techniques et le Règlement d'application), ainsi que le niveau de qualité souhaité pour lequel la marque BENOR doit se porter garante.

La commission sectorielle est composée de représentants de toutes les parties intéressées et compétentes démontrables dans le domaine du produit en question. Celles-ci peuvent être :

- utilisateurs publics;
- utilisateurs privés
- fournisseurs / producteurs ;
- experts (organismes de certification, organismes d'inspection, centres de recherche, centres de formation, universités et écoles supérieures, institutions scientifiques).

L'organisation sectorielle s'occupe de l'organisation de la commission sectorielle. Le fonctionnement satisfait aux règles du manuel qualité de COPRO.

3.1.5 Confidentialité

Tous les résultats et données que l'organisation sectorielle obtient, directement ou indirectement, dans le cadre de ses activités seront traités de manière confidentielle. Les seules exceptions sont les suivantes :

- la communication avec les organismes de certification et les organismes d'inspection désignés ;
- la communication des données de certificat du fournisseur ;
- les discussions du Comité de Recours dans lequel des personnes externes de l'organisation sectorielle, de l'organisme de certification et de l'organisme d'inspection sont représentées ; ces personnes doivent signer à leur tour une déclaration de confidentialité ;
- la communication à l'asbl BENOR de sérieuses non-conformités telles que des erreurs intentionnelles, fraudes, infractions mettant en péril la confiance et la crédibilité de la marque BENOR ;
- la communication à l'asbl BENOR d'un conflit, d'un litige ou d'une procédure avec un fournisseur ;
- signaler les motifs des sanctions à caractère public (Art. 8.2.3.2) à l'asbl BENOR et aux organismes de certification, afin que ces derniers puissent éventuellement effectuer des inspections supplémentaires pour vérifier la conformité d'autres produit du titulaire de certificat. Les coûts de ces inspections supplémentaires sont à la charge du titulaire de certificat ; - le contrôle des activités de l'organisation sectorielle par des instances compétentes, comme l'organisme d'accréditation ;
- la communication d'informations en cas de sanctions à la demande d'utilisateurs publics ou privés, après avoir reçu une réponse négative, insuffisante ou inexistante de la part du titulaire du certificat dans un délai maximum de trois mois ;
- la procuration d'informations aux instances compétentes dans le cadre des procédures judiciaires ;
- la communication aux instances compétentes de pratiques illégales.

Dans les trois derniers cas, l'organisation sectorielle informe le fournisseur du fait que l'information a été communiquée à des tiers. D'ailleurs, dans ces cas, aucune information n'est donnée à des tiers lorsque la loi l'interdit.

3.1.6 Siège social et secrétariat

Le siège social de l'organisation sectorielle COPRO est établi à 1731 ZELLIK, Z.1 Researchpark, Kranenberg 190.

Le secrétariat de COPRO est situé à la même adresse.

Le site internet de COPRO est www.copro.eu.

L'adresse e-mail générale de COPRO est info@copro.eu.

3.1.7 Langue

Les langues officielles de l'organisation sectorielle sont le français, le néerlandais en l'anglais.

Sauf s'il en a été convenu différemment, toutes les communications et la correspondance avec l'organisation sectorielle se font dans une de ces langues officielles.

3.2 ORGANISMES DE CERTIFICATION

Cet article fournit des informations et des règles concernant le fonctionnement des organismes de certification.

3.2.1 Responsabilité

Les organismes de certification sont responsables pour la surveillance de la certification BENOR des produits pour laquelle ils sont désignés. Pour ceci les organismes de certification ont développé un système de certification. Les organismes de certification sont accrédités par BELAC ou un autre membre de l'EA selon la norme NBN EN ISO/IEC 17065 pour les missions qui leur sont confiées.

Le manuel qualité des organismes de certification décrit le fonctionnement et la structure en ce qui concerne la surveillance de la marque BENOR et déterminent quels organismes prennent des décisions. Les organismes de certification sont sous la surveillance de l'organisation sectorielle.

La compétence des décisions de certification est déterminée dans le système de qualité des organismes de certification et est, entre autres, attribuée à un Comité de Certification, établi sous l'égide de l'organisme de certification.

Les organismes de certification font un compte rendu auprès de l'organisation sectorielle et se justifie au sujet de l'application des schémas de certification.

3.2.2 Impartialité

Les règles générales pour la supervision de la certification BENOR par les organismes de certification sont déterminées par le Règlement général de certification CRC 01 BENOR pour lequel la compétence se trouve exclusivement auprès de l'organisation sectorielle.

Afin de garantir la compétence et l'indépendance des activités de certification des organismes de certification, l'organisation sectorielle a mis plusieurs commissions au point, entre autres un Comité d'Avis de surveillance (Art. 3.1.3) et différentes commissions sectorielles (Art. 3.1.4).

3.2.3 Comité de Certification

Toutes les décisions importantes relatives aux dossiers de certification individuels sont prises par le Comité de Certification de chaque organisme de certification. Les décisions importantes sont, entre autres :

- la délivrance (ou non) d'un certificat (voir Art 5.2) ;
- l'extension d'un certificat (voir Art. 2.4.6) ;
- le traitement des problèmes et l'imposition de sanctions (voir Art. 8.2).

Le Comité de Certification est composé d'un ou de plusieurs représentants de l'organisme de certification, éventuellement complété par des experts dans le domaine du produit dont question, pour autant qu'ils n'aient aucun lien direct avec les producteurs concernés.

3.2.4 Confidentialité

Tous les résultats et données que les organismes de certification obtiennent, directement ou indirectement, dans le cadre de ses activités seront traités de manière confidentielle. Les seules exceptions sont les suivantes :

- la communication avec l'organisation sectorielle et les organismes d'inspection désignés ;
- la communication des données de certificat du producteur ;
- les discussions du Comité de Certification dans lequel des personnes externes de l'organisme de certification sont représentées ; ces personnes doivent signer à leur tour une déclaration de confidentialité ;
- le contrôle des activités des organismes de certification par des instances compétentes, comme l'organisme d'accréditation ;
- le traitement des plaintes, où le maître d'ouvrage ou le client peut être informé des données et résultats pertinents ;
- la communication à l'asbl BENOR de sérieuses non-conformités telles que des erreurs intentionnelles, fraudes, infractions mettant en péril la confiance et la crédibilité de la marque BENOR ;
- la communication à l'asbl BENOR d'un conflit, d'un litige ou d'une procédure avec un fournisseur ;
- signaler les motifs des sanctions à caractère public (Art. 8.2.3.2) à l'asbl BENOR et aux organismes de certification, afin que ces dernières puissent éventuellement effectuer des inspections supplémentaires pour vérifier la conformité d'autres produit du titulaire de certificat. Les coûts de ces inspections supplémentaires sont à la charge du titulaire de certificat ; - la constatation de non-conformités ayant un impact significatif sur la qualité du produit ou de la construction, où l'organisme de certification est légalement obligé d'informer directement le maître d'ouvrage ;
- la communication d'informations en cas de sanctions à la demande d'utilisateurs publics ou privés, après avoir reçu une réponse négative, insuffisante ou inexistante de la part du titulaire du certificat dans un délai maximum de trois mois ;
- la procuration d'informations aux instances compétentes dans le cadre des procédures judiciaires ;
- la communication aux instances compétentes de pratiques illégales.

Dans les sept derniers cas, l'organisme de certification informe le producteur du fait que l'information a été communiquée à des tiers. D'ailleurs, dans ces cas, aucune information n'est donnée à des tiers lorsque la loi l'interdit.

3.2.5 Siège social et secrétariat

Le siège social de l'organisme de certification COPRO est établi à 1731 ZELLIK, Z.1 Researchpark, Kranenberg 190.

Le secrétariat de COPRO est situé à la même adresse.

Le site internet de COPRO est www.copro.eu.

L'adresse e-mail générale de COPRO est info@copro.eu.

3.2.6 Correspondance

Toute la correspondance émanant du demandeur ou du titulaire de certificat, est adressée au secrétariat de l'organisme de certification concerné, à l'exception de la correspondance relative :

- aux activités et compétences pour lesquelles l'organisme d'inspection est mandaté par l'organisme de certification et qui est directement adressée au secrétariat de l'organisme d'inspection ;
- au recours contre une décision d'un organisme de certification, qui est signifié à l'instance de recours compétente (Art. 8.3), avec copie à l'organisme de certification.

3.2.7 Langue

Les langues officielles des organismes de certification sont le français, le néerlandais et l'anglais.

Sauf s'il a été convenu différemment avec le fournisseur, toutes les communications et la correspondance avec l'organisme de certification concerné et l'organisme d'inspection, ainsi que le reportage se font dans une de ces langues officielles. En principe, la langue de la demande de certification est déterminante.

3.3 ORGANISMES D'INSPECTION

Cet article traite de la collaboration de l'organisme de certification avec un ou plusieurs organismes d'inspection.

3.3.1 Coopération avec les organismes d'inspection

- 3.3.1.1 L'organisme de certification peut sous-traiter l'exécution des missions d'inspection à un ou plusieurs organismes d'inspection, ou exercer lui-même la fonction d'organisme d'inspection. Il peut également confier d'autres missions et compétences relatives à la certification, comme indiqué dans la présent Règlement général de certification CRC 01 BENOR ou le Règlement d'application.
- 3.3.1.2 Les organismes d'inspection sont en principe accrédités par BELAC ou un autre membre de l'EA pour les missions qui leur sont confiées. Des conditions complémentaires peuvent être reprises dans le Règlement d'application.
- 3.3.1.3 La liste des organismes d'inspection avec lesquels une convention a été conclue, peut être obtenue auprès de l'organisme de certification.

3.3.2 Désignation de l'organisme d'inspection

- 3.3.2.1 L'organisme de certification désigne l'organisme d'inspection par produit et par unité de production.
- 3.3.2.2 L'organisme de certification peut remplacer l'organisme d'inspection par un autre organisme pour une mission bien spécifique ou établir un tour de rôle entre plusieurs organismes d'inspection.
- 3.3.2.3 En cas de choix entre différents organismes d'inspection, le fournisseur a le droit de refuser un organisme d'inspection - différent de l'organisme de certification.

3.3.3 Confidentialité

Tous les résultats et données que l'organisme d'inspection obtient directement ou indirectement, dans le cadre de ses activités seront traités de manière confidentielle. Les seules exceptions sont les suivantes :

- la communication avec l'organisme de certification ;
- la communication des données du certificat du titulaire de certificat ;
- le contrôle des activités de l'organisme d'inspection par des instances compétentes, tel que l'organisme d'accréditation ;
- le rapport des inspections complémentaires dans un laboratoire non accrédité, qui est en principe transmis au laboratoire concerné (Art. 3.4.1) ;
- la procuration d'informations aux instances compétentes dans le cadre des procédures judiciaires ;
- la communication aux instances compétentes des pratiques illégales.

Dans les deux derniers cas, l'organisme d'inspection informe le fournisseur et l'organisme de certification du fait que l'information a été communiquée à des tiers.

3.3.4 Langue

Les langues de l'organisme d'inspection sont le français, le néerlandais et l'anglais.

Sauf s'il a été convenu différemment avec le fournisseur, toutes les communications et la correspondance avec l'organisme d'inspection ainsi que le reportage se font dans une de ces langues officielles. En principe, c'est la langue de la demande de certification qui est déterminante.

3.4 FOURNISSEUR

Cet article traite du fournisseur, le principal acteur lors de la livraison du produit et donc également lors de la certification du produit. Un fournisseur peut être un producteur, distributeur ou importateur. Il est le participant qui est responsable de veiller à ce que le produit répond aux exigences sur lesquelles la certification est basée et le garantit au client.

3.4.1 Banque-Carrefour des entreprises

- 3.4.1.1 Le certificat peut être demandé par tout fournisseur d'un produit faisant l'objet du Règlement d'application, à condition que le fournisseur soit inscrit comme tel à la Banque-Carrefour belge des entreprises ou dans un registre équivalent dans un autre pays de l'Union européenne.
- 3.4.1.2 A titre d'exception à l'article 3.4.1.1, le certificat peut être demandé par un fournisseur installé en dehors de l'Union européenne et qui n'est pas inscrit à la Banque-Carrefour belge des entreprises ou dans un registre équivalent dans un autre pays de l'Union européenne, à condition qu'il possède en Belgique ou dans un autre pays de l'Union européenne un fondé de pouvoir coresponsable, et qui lui est inscrit dans un tel registre.

3.4.2 Fournisseurs possibles

- 3.4.2.1 Dans le présent Règlement général de certification CRC 01 BENOR le terme 'fournisseur' est utilisé pour un demandeur ou titulaire de certificat. Dans la pratique il peut s'agir d'un producteur, d'un distributeur et/ou d'un importateur.

Dans le Règlement d'application il est clairement indiqué quels sont ou peuvent être les pouvoirs et responsabilités du producteur, du distributeur et de l'importateur.

Le terme 'fournisseur' dans le Règlement d'application peut, pour plus de clarté, être remplacé par 'producteur', 'distributeur' ou 'importateur'.

Pour certains produits 'le fournisseur' peut être limité au 'producteur' dans le Règlement d'application. Pour ces produits un certificat ne peut pas être demandé par un distributeur ou importateur.

- 3.4.2.2 Le certificat peut être demandé pour une unité de production par :
- le producteur : par l'unité de production même, ou par la maison mère ;
 - ou par un distributeur ou importateur ;
- sauf indication contraire dans le Règlement d'application.

3.5 LABORATOIRES EXTERNES

Cet article traite des laboratoires externes. Il s'agit de laboratoires qui sont indépendants du fournisseur, contrairement aux laboratoires internes. Ces laboratoires externes peuvent être utilisés tant par le fournisseur dans le cadre de son autocontrôle que par l'organisme d'inspection dans le cadre de la surveillance externe. Dans ce dernier cas, on parle de laboratoires de contrôle.

3.5.1 Accréditation

Chaque laboratoire externe dispose d'une accréditation selon la norme EN ISO/IEC 17025 (par BELAC ou par un autre membre de l'EA) pour la réalisation des contrôles concernés.

A défaut d'une telle accréditation, COPRO effectuera les inspections complémentaires au laboratoire. Les frais de ces inspections complémentaires sont à charge du fournisseur. Le rapport de ces inspections (Art. 7.4) est en principe remis au laboratoire et non au fournisseur, sauf accord écrit contraire entre le fournisseur, le laboratoire et l'organisme de contrôle.

3.5.2 Collaboration avec les laboratoires de contrôle

L'organisme de certification désigne les laboratoires de contrôle pouvant recevoir des missions pour exécuter des contrôles dans le cadre de la surveillance externe par l'organisme d'inspection.

En plus de l'accréditation, des conditions supplémentaires peuvent être reprises dans le Règlement d'application.

Un laboratoire peut introduire une demande de collaboration auprès de l'organisme de certification.

3.5.3 Désignation des laboratoires de contrôle

3.5.3.1 La liste des laboratoires de contrôle désignés peut être consultée sur le site internet de l'organisme de certification.

3.5.3.2 L'organisme d'inspection choisit un ou plusieurs laboratoires de contrôle de commun accord avec le fournisseur. Ceux-ci sont choisis parmi les laboratoires de contrôle désignés par l'organisme de certification pour les contrôles concernés.

L'organisme de certification se réserve toutefois le droit de modifier le choix d'un laboratoire de contrôle.

3.5.4 Droit de citation

Le laboratoire de contrôle a le droit de signaler certains faits à l'organisme de certification, tels que :

- les difficultés qui pourraient éventuellement surgir lors du paiement d'une facture par le fournisseur ;

- les contacts concernant les résultats d'essai.

3.6 CLIENTS

Cet article contient des informations pour les clients.

3.6.1 Avantages de la certification de produits

Le but de la certification de produit a été décrit à l'article 2.2.3. L'objet de la certification de produits a été décrit à l'article 2.3.1.

La certification de produits offre aux clients certains avantages :

- elle leur donne dans une certaine mesure la garantie que le produit répond aux exigences ;
- les mesures qui sont prises par le fournisseur en vue de la déclaration de la conformité d'un produit avec les documents de référence, sont vérifiées et surveillées par une tierce partie indépendante ;
- le contrôle d'acceptation du produit par le client pourrait être réduit.

Les avantages d'une certification spécifique de produits peuvent être expliqués en détail dans le Règlement d'application.

3.6.2 Rôle du client au sein de la certification de produits

Les clients jouent un rôle important au sein de la certification de produits.

Responsable des prescriptions :

Les maîtres d'ouvrage publics et privés sont les premiers responsables pour les prescriptions. Ils déterminent le contenu du cahier (spécial) des charges. Ces maîtres d'ouvrage sont également des partenaires qui coopèrent à la rédaction des normes et autres documents de référence. De cette façon ces clients déterminent indirectement - cependant en grande partie - le contenu de la certification de produits.

Représentation dans la commission sectorielle :

Certains clients - maîtres d'ouvrage publics, maîtres d'ouvrage privés (bureaux d'études, ...), utilisateurs (entrepreneurs, ...) - peuvent être représentés dans la commission sectorielle de la certification de produits. De cette façon, ces clients sont en partie responsables du contenu et des règles pour la certification de produits.

Choisir la certification de produits :

Le client est en pratique la partie qui demande la certification de produit. Il doit être convaincu de la plus-value d'un produit avec certificat par rapport au même produit sans certificat.

Pour autant que la législation applicable l'autorise, il peut choisir pour un fournisseur avec certificat pour un produit particulier ou reprendre la détention d'un certificat

spécifique de produit comme condition dans son cahier spécial des charges. Ou il peut lier des avantages au fait que le fournisseur dispose d'un certificat de produit.

Responsable du contrôle lors de la livraison :

Le fait qu'un produit est livré sous certificat ne veut pas dire que le client ne doit plus effectuer de vérification ou de contrôles lors de la livraison du produit. La certification de produits confirme qu'il y a un degré de confiance suffisant que le fournisseur est en mesure de garantir en permanence la conformité du produit et est dans ce sens une assistance pour le client dans ses activités de contrôle. Dans ce sens, les activités de contrôle de l'organisme d'inspection complètent celles du client et concluent le contrôle sur le produit.

Au cas où le client constate des non-conformités concernant le produit lors de ses activités de contrôle, il lui est demandé de les communiquer à l'organisme de certification (voir Art. 8.1.1). Ainsi l'organisme de certification peut porter ces constatations en compte lors du suivi de la certification de produits du fournisseur en question et, si nécessaire, prendre les mesures nécessaires.

3.6.3 Distinction d'un article produit certifié

Pour distinguer un article produit avec certificat, une fiche technique et un bon de livraison sont au moins nécessaires. La certification est en général reconnue par :

Certificat :

Pour vérifier si un fournisseur dispose oui ou non d'un certificat pour une unité de production bien spécifique, le site internet de l'organisme doit être consulté. Cela est le seul moyen valable de savoir si un certificat est valide à ce moment-là. Un complément d'information en rapport avec le certificat peut être trouvé dans l'article 2.4.

Toutefois, un certificat ne dit rien sur la certification d'un article produit bien spécifique. Pour en avoir la certitude, l'on a besoin d'une fiche technique.

Fiche technique :

Pour vérifier si un article produit bien spécifique est certifié, le site internet de l'organisme de certification doit être consulté. Ceci est le seul moyen de savoir si pour cet article produit, une fiche technique valide existe à ce moment-là. Un complément d'information en rapport à la fiche technique peut être trouvé dans l'article 2.7.

Bon de livraison :

Pour vérifier quel article produit est livré par un fournisseur, le client doit disposer d'un bon de livraison. Il contient une série de données qui permettent d'identifier complètement l'article produit livré et qui le rend traçable. Un complément d'information en rapport avec le bon de livraison peut être trouvé dans l'article 2.5.5.

Identification de l'article produit :

L'identification du produit est décrite dans l'article 2.5.

4 NÉCESSITÉS POUR UN PRODUIT CERTIFIÉ

Ce chapitre décrit ce qui est nécessaire pour pouvoir obtenir un produit certifié. Un personnel compétent en première instance. Avec un équipement approprié et des matières premières conformes, ce personnel fabrique le produit dans une unité de production spécifique. Initialement un essai de type doit parfois être effectué. La production et tout ce qui s'y ajoute doit se faire selon un plan qualité documenté.

4.1 PERSONNEL

Cet article décrit les règles relatives au personnel. Il se concentrera en particulier sur le personnel de contrôle et la formation du personnel.

4.1.1 Généralités

- 4.1.1.1 Le fournisseur doit s'assurer qu'il dispose d'un personnel suffisant et formé pour satisfaire aux règles du Règlement d'application.
- 4.1.1.2 Le fournisseur doit déterminer les responsabilités internes et les compétences du personnel par fonction dans son manuel qualité (Art. 4.6.1).
- 4.1.1.3 Les fonctions suivantes sont, en particulier, décrites :
- direction ;
 - responsable qualité ;
 - responsable autocontrôle (à l'unité de production) ;
 - responsable de laboratoire.
- En outre, les différentes fonctions du personnel exécutant et du personnel de contrôle sont décrites. Le Règlement d'application peut prévoir des fonctions complémentaires, comme un responsable pour la production, un responsable pour les livraisons, un responsable commercial, et ainsi de suite.
- 4.1.1.4 Le fournisseur établi clairement dans son manuel qualité quelles tâches sont confiées à des tiers.
- 4.1.1.5 Le fournisseur mentionne dans le manuel qualité quelles personnes ou fonctions sont autorisées à recevoir les rapports d'inspection de l'organisme d'inspection. Il s'agit au moins de la direction, du responsable qualité, du/des responsable(s) pour l'autocontrôle et du responsable de laboratoire.
- 4.1.1.6 Toute modification de personnel - comme indiquée dans l'article 4.1.1.3 - est immédiatement reprise dans le dossier technique (Art. 4.6.3).
- 4.1.1.7 En fonction du type de contrôle le Règlement d'application peut exiger que le nom de l'exécuteur soit mentionné dans le rapport d'essai (Art. 6.1.2).

4.1.2 Personnel de contrôle

- 4.1.2.1 Le fournisseur désigne un responsable qualité qui :
- est responsable de la conformité du produit ;
 - a suffisamment de pouvoir de décision dans l'ensemble de l'organisation interne des activités, afin de pouvoir assurer la conformité du produit ;
 - est en possession d'au moins un diplôme de l'enseignement supérieur technique ou de l'expérience équivalente appropriée ;
 - effectue sa fonction sous la supervision du responsable de direction du fournisseur ;
 - est responsable de l'organisation générale du système de qualité, de la gestion du plan qualité et répond aux critères du Règlement d'application et des documents de référence ;
 - peut être un contact pour l'organisme de certification et l'organisme d'inspection ;
- ainsi qu'un remplaçant qui s'occupe de ces tâches pendant son absence.
- 4.1.2.2 Le fournisseur désigne, par unité de production, un responsable de l'autocontrôle qui :
- a suffisamment de pouvoir de décision dans l'ensemble de l'organisation interne des activités sur cette unité de production, afin de pouvoir garantir sur place la conformité du produit ;
 - effectue sa fonction sous la supervision du responsable qualité du fournisseur ;
 - s'occupe de la coordination et de la supervision des activités de contrôle et satisfait au Règlement d'application et aux documents de référence ;
 - est présent lors de la production sur l'unité de production ;
 - est un contact pour l'organisme d'inspection lors des inspections ;
- ainsi qu'un ou plusieurs remplaçant(s) qui s'occupe(nt) de ces tâches pendant son absence.
- 4.1.2.3 Le fournisseur désigne un responsable du laboratoire pour l'autocontrôle ainsi que son remplaçant, qui sont informés des contrôles dans le cadre de l'autocontrôle et des règles et exigences applicables. Le responsable du laboratoire peut interpréter lui-même tous les contrôles qui sont effectués. Il fournit les instructions nécessaires pour effectuer les contrôles dans un laboratoire interne ou externe pour autocontrôle. Le responsable du laboratoire effectue sa fonction sous la supervision du responsable qualité.
- 4.1.2.4 Le fournisseur désigne le personnel dont la tâche est d'effectuer certains contrôles et d'évaluer si les résultats répondent aux exigences.
- 4.1.2.5 Au cas où un nouveau responsable pour l'autocontrôle est nommé, cette nomination est immédiatement signalée à l'organisme de certification.

4.1.3 Formation et qualification

- 4.1.3.1 Toute personne a, par rapport aux tâches et responsabilités qui lui sont confiées, une formation, une qualification, une compétence et une expérience appropriées, qui sont également en conformité avec les règles éventuelles du Règlement d'application et des exigences éventuelles d'une Prescription Technique.
- 4.1.3.2 La formation et la qualification du personnel doivent pouvoir être tracées et doivent être conservées de façon permanente. Le Règlement d'application peut imposer des règles sur le contenu du dossier personnel du personnel réalisant des tâches affectant la conformité du produit ou du personnel de contrôle.
- 4.1.3.3 Si le fournisseur confie certaines tâches à des tiers, les exigences de formation, qualification, compétence et expérience et de leurs enregistrements sont également d'application pour le personnel externe.

4.2 MATÉRIEL

Cet article décrit les règles pour le matériel. Une distinction est faite entre le matériel pour la production et l'équipement de contrôle.

4.2.1 Matériel pour la production

- 4.2.1.1 Le fournisseur dispose du matériel adapté à la production selon les documents de référence. Le matériel répond aux exigences éventuelles d'une Prescription Technique.
- 4.2.1.2 Le matériel est censé répondre à toute législation pertinente concernant l'environnement, l'exploitation, l'économie, et ainsi de suite. Ceci ne fait toutefois pas partie de la surveillance dans le cadre de la certification de produits et ne relève pas de la responsabilité de l'organisme d'inspection, de l'organisme de certification ou de l'organisation sectorielle.
- 4.2.1.3 Le fournisseur est constamment responsable pour le bon fonctionnement et les contrôles, étalonnages et vérification de son matériel.
- Le contrôle du matériel se fait selon les règles de l'article 6.2.
- 4.2.1.4 Un aperçu du matériel disponible est repris et tenu à jour dans le dossier technique.
- 4.2.1.5 En fonction du type de produit, le Règlement d'application peut imposer que les données du matériel effectivement utilisé lors d'une certaine production soient conservées de façon traçable dans le registre de la production, selon l'article 6.1.2.

4.2.2 Laboratoire et équipement de contrôle

- 4.2.2.1 Selon les règles du Règlement d'application le fournisseur dispose d'un laboratoire et/ou d'un équipement de contrôle pour autocontrôle, de sorte que les contrôles dans le cadre de l'autocontrôle qui sont imposés par le Règlement d'application soient effectués correctement dans des circonstances précises.
- 4.2.2.2 Conformément au Règlement d'application, le fournisseur peut faire appel à un laboratoire externe pour une partie ou pour la totalité des contrôles dans le cadre de l'autocontrôle, sur lequel les exigences de l'article 3.5 s'appliquent. Les obligations réciproques du fournisseur et du laboratoire externe pour l'autocontrôle sont déterminées dans une convention écrite.
- 4.2.2.3 Un laboratoire qui est impliqué dans l'autocontrôle d'un fournisseur est exclu pour la réalisation des contrôles sur le produit et/ou sur les matières premières du même fournisseur dans le cadre de la surveillance externe.

Il peut être dérogé à cette règle dans les cas suivants :

- en cas d'absence d'un autre laboratoire, cela peut tout de même être utilisé dans le cadre de la surveillance externe ; dans ce cas, il peut être imposé que la surveillance externe se fasse en présence de l'organisme d'inspection ;
- lors de contrôles sous la supervision de l'organisme d'inspection (Art. 7.3.1), où le fournisseur utilise un laboratoire externe accrédité ; dans ce cas, le contrôle externe peut se faire par le même laboratoire, où les règles de l'article 7.3.1 sont effectivement suivies.

- 4.2.2.4 Le Règlement d'application peut indiquer quels contrôles doivent être effectués par le fournisseur même.
- 4.2.2.5 Le fournisseur est constamment responsable pour le bon fonctionnement et les contrôles, étalonnages et vérifications de son équipement.
- Le contrôle de l'équipement de contrôle se fait selon les règles de l'article 6.2.
- 4.2.2.6 Un aperçu de l'équipement de contrôle disponible est repris et tenu à jour dans le dossier technique.
- 4.2.2.7 En fonction du type de contrôle, le Règlement d'application peut imposer que les données de l'équipement de contrôle effectivement utilisé lors d'un certain contrôle soient conservées de façon traçable (Art. 6.1.2).

4.3 MATIÈRES PREMIÈRES

Cet article décrit les règles en ce qui concerne les matières premières.

4.3.1 Exigences pour les matières premières

- 4.3.1.1 Les matières premières répondent aux exigences éventuelles d'une Prescription Technique et aux exigences des documents de référence applicables.
- 4.3.1.2 Le contrôle des matières premières se fait suivant l'article 6.2.
- 4.3.1.3 Les matières premières qui sont livrées avec un certificat de produit COPRO ou BENOR, peuvent être exemptés de contrôle par le fournisseur en ce qui concerne les caractéristiques garanties par la marque en question.

4.3.2 Validation des matières premières

- 4.3.2.1 En fonction du type de produit, le Règlement d'application peut imposer au fournisseur de disposer d'un aperçu de toutes les matières premières validées qui peuvent être utilisées lors d'une production.
- 4.3.2.2 En fonction du type de produit, le Règlement d'application peut imposer que le fournisseur dispose de la fiche technique et du certificat éventuel de chaque matière première validée.

4.3.3 Apport des matières premières

Le Règlement d'application décrit les règles relatives à l'apport des matières premières. Cela peut être fait en se référant aux documents de référence applicables.

4.3.4 Stockage des matières premières

Le Règlement d'application décrit les règles relatives au stockage des matières premières. Cela peut être fait en se référant aux documents de référence applicables.

Le fournisseur prend les mesures nécessaires pour garantir l'identification et la qualité des matières premières.

4.3.5 Evacuation des matières premières

Le Règlement d'application décrit les règles relatives à l'évacuation éventuelle des matières premières. Cela peut être fait en se référant aux documents de références applicables.

4.4 UNITÉ DE PRODUCTION

Cet article décrit les règles en ce qui concerne l'unité de production.

4.4.1 Exigences pour l'unité de production

4.4.1.1 L'unité de production répond aux exigences éventuelles d'une Prescription Technique et aux exigences des documents de référence applicables.

L'unité de production est censée répondre à toute législation pertinente concernant l'environnement, l'exploitation, l'économie, et ainsi de suite. Ceci ne fait toutefois pas partie de la surveillance dans le cadre de la certification de produits et ne relève pas de la responsabilité de l'organisme d'inspection, de l'organisme de certification ou de l'organisation sectorielle.

4.4.1.2 Le contrôle de l'unité de production se fait selon l'article 6.2.

4.4.2 Gestion des stocks

4.4.2.1 Si le produit peut être stocké au dépôt, ceci se fait de telle manière que toutes les unités du produit restent accessibles pour contrôle.

4.4.2.2 Les parties de production qui ne sont pas aptes à la livraison doivent clairement être identifiées et stockées.

4.4.2.3 Les parties de production conformes, dispensées, douteuses et rejetées sont clairement identifiées et stockées séparément.

4.4.2.4 Le Règlement d'application décrit les règles complémentaires concernant le stock.

4.5 PRODUIT

Cet article décrit les règles en ce qui concerne le produit même. Cela à partir de la détermination des exigences, de la production, jusqu'à la livraison du produit.

4.5.1 Période d'activité

4.5.1.1 La production ne se fait peut-être pas tout au long de l'année à une fréquence constante. Si la production est irrégulière ou est temporairement interrompue, ou si le nombre de périodes de production est inférieur au nombre d'inspections externes standard déterminées dans le Règlement d'application, il peut être demandé au titulaire de certificat d'informer à l'avance l'organisme de certification de la période d'activité ou d'interruptions, de sorte que la surveillance externe peut être adaptée.

Le Règlement d'application prévoit un minimum de surveillance externe au cas où la production ou la livraison sous la marque BENOR est interrompue pendant une période prolongée (Art. 7.2.3.2).

Si la production ou la livraison sous la marque BENOR est interrompue, le titulaire de certificat peut également opter pour une suspension du certificat suivant l'article 2.4.7.

4.5.1.2 L'organisme de certification peut, selon les règles du Règlement d'application, prendre les mesures nécessaires pour maintenir la confiance dans la conformité du produit après interruption de la période d'activité.

4.5.1.3 Le titulaire de certificat doit informer l'organisme de certification par courrier recommandé de l'arrêt définitif de la production. L'arrêt de la production est traité par l'organisme de certification comme une renonciation du certificat par le titulaire de certificat (Art. 2.4.8).

4.5.2 Détermination, évaluation et communication des exigences

Le Règlement d'application peut - éventuellement pour des productions spécifiques - contenir des règles relatives à la détermination, l'évaluation et la communication des exigences imposées par le client en termes de matériel, matières premières, production, produit, et ainsi de suite.

4.5.3 Ordre du client

Le Règlement d'application peut - éventuellement pour des productions spécifiques - contenir des règles relatives à la traçabilité de l'ordre du client.

4.5.4 Planning de la production

4.5.4.1 Afin de permettre à l'organisme d'inspection d'organiser des inspections, le Règlement d'application peut imposer que le fournisseur transmette son planning à l'organisme d'inspection.

4.5.4.2 Si d'application, les plannings sont conservés de façon traçable.

4.5.5 Plan de production

- 4.5.5.1 Le Règlement d'application peut ordonner l'établissement d'un plan de production. Ce plan de production répond aux exigences des documents de référence et peut entre autres inclure les points suivants :
- le matériel à utiliser ;
 - les matières premières à utiliser ;
 - les paramètres de production à appliquer.
- 4.5.5.2 Le plan de production est conservé dans le registre de la production, suivant l'article 6.1.2.3.

4.5.6 Exigences pour le produit

- 4.5.6.1 Le produit répond aux exigences éventuelles d'une Prescription Technique et aux exigences des documents de références applicables.
- 4.5.6.2 La production se fait selon le plan qualité (Art. 4.6), qui répond aux règles du Règlement d'application et aux documents de référence applicable.
- 4.5.6.3 Le contrôle de la production et le produit se font suivant l'article 6.2.

4.5.7 Evacuation des résidus

L'évacuation d'éventuels résidus ou produits résiduels se fait d'une manière contrôlée par le fournisseur. Les règles à ce propos sont décrites dans le Règlement d'application.

La manière selon laquelle les données et résultats de l'autocontrôle doivent être conservés, est décrite dans le Règlement d'application.

4.5.8 Livraison du produit

- 4.5.8.1 Au moment de la livraison, une présomption suffisante doit exister sur la conformité du produit livré. Le Règlement d'application peut contenir des règles complémentaires concernant le moment de livraison.
- 4.5.8.2 Chaque bon de livraison d'un article produit certifié répond à l'article 2.5.5.

4.6 PLAN DE QUALITÉ

Cet article décrit les règles imposées au plan de qualité du fournisseur. Le plan de qualité se compose d'un manuel qualité et d'un dossier technique. Le manuel qualité traite de l'organisation du fournisseur et des différentes procédures ; le dossier technique peut être considéré comme un dossier complémentaire avec des listes, aperçus et rapports relatifs à toutes sortes d'aspects connexes.

4.6.1 Généralités

- 4.6.1.1 Le plan qualité peut être développé et établi sous quelque forme ou type de moyen que ce soit.
- 4.6.1.2 Le manuel qualité est approuvé et consenti par la direction du fournisseur. Ensuite la direction, ou un responsable mandaté à cet effet, demande par écrit aux collaborateurs concernés d'utiliser et d'appliquer le plan qualité.
- 4.6.1.3 Le fournisseur fait en sorte que le plan qualité reflète constamment la situation réelle et que tous les documents soient clairement identifiés et datés.
- 4.6.1.4 Le fournisseur fait en sorte que le personnel concerné soit au courant du plan qualité ainsi que de toute modification. Il applique une bonne gestion de documents et fait en sorte que les versions des documents en vigueur soient disponibles sur le lieu d'utilisation.
- 4.6.1.5 Le fournisseur doit en tout cas informer l'organisme d'inspection de toute modification au plan qualité, et cela lors de la prochaine inspection suivant la modification.

4.6.2 Manuel qualité

- 4.6.2.1 Le fournisseur rédige un manuel qualité, qui décrit les procédures et procédés qui font en sorte que le produit réponde au Règlement d'application et aux documents de référence.
- 4.6.2.2 La composition du manuel qualité se présente comme suit :
 - composition :
 - aperçu du contenu ;
 - identification des procédures et documents ;
 - terminologie ;
 - structure organisationnelle :
 - organigramme ;
 - descriptions de fonction (voir aussi l'Art. 4.1) ;
 - procédures relatives à la sous-traitance des contrôles ou activités ;

- suivi de qualité :
 - procédures pour autoriser la livraison et identifier le produit ;
 - procédures relatives au suivi de qualité, avec en particulier une procédure pour le traitement des plaintes ; cette procédure spécifique mentionne comment une plainte est traitée, qui en est responsable, l'enregistrement dans le registre des plaintes, l'examen, les mesures correctives éventuelles et l'information de toutes les parties concernées ;
 - procédures relatives au traitement des non-conformités ;
 - procédure relative aux mesures lors de parties de production non conformes ; cette procédure couvre au moins les éléments suivants :
 - la communication immédiate par écrit du client, du maître d'ouvrage, de l'organisme de certification ou de toute autre partie concernée ;
 - la détermination, la délimitation et si possible l'identification et l'authentification des parties de production douteuses ou rejetées ;
 - la recherche des causes et conséquences de la non-conformité, y compris l'analyse et l'évaluation des risques ;
 - la décision de prise de mesures correctives et d'actions correctives et de leur implémentation ;
 - l'évaluation de l'efficacité des mesures correctives et d'actions correctives ;
- système de gestion de documents ;
- maîtrise de la production :
 - procédures éventuelles relatives à la détermination, l'évaluation et la communication des exigences pour le matériel, les matières premières, la production et le produit ;
 - procédures éventuelles relatives à la planification ;
 - procédures relatives à la production ;
- procédures relatives au matériel de production (e.a. entretien, réparations, étalonnages) ;
- procédures éventuelles relatives à l'essai de type ;
- procédures relatives aux contrôles ;
- procédures relatives à l'équipement de contrôle (e.a. utilisation, étalonnages) ;
- procédures relatives à l'enregistrement et à l'archivage ;
- procédures relatives au personnel et à la formation.

Le contenu spécifique du manuel qualité est repris dans le Règlement d'application.

- 4.6.2.3 Le Règlement d'application définit pour quelles parties du manuel qualité il est nécessaire que le fournisseur informe immédiatement l'organisme de certification de tout changement temporaire ou définitif qui entraîne une différence par rapport à la situation décrite dans le manuel qualité.

- 4.6.2.4 Le manuel qualité dans le cadre de la certification BENOR peut se chevaucher avec ou peut être une partie d'un manuel qualité général, qui peut également inclure des procédures dans le cadre d'une autre certification (ISO 9001, CE, ...). Dans ce cas, le fournisseur doit veiller à ce qu'il n'y ait pas de contradictions qui surgissent et que les éventuelles références restent actuelles. Les règles pour le manuel qualité dans le Règlement d'application restent telles quelles d'application.

4.6.3 Dossier technique

- 4.6.3.1 Le fournisseur établit, par unité de production, un dossier technique dans lequel tous les documents sont rassemblés qui se rapportent à la production.
- 4.6.3.2 Le dossier technique contient :
- a) un aperçu de tout le matériel qui est utilisé lors de la production, avec une brève description ;
 - b) une liste des noms des membres du personnel concernés par l'autocontrôle, avec en particulier les noms du responsable qualité, du (des) responsable(s) de l'autocontrôle, du responsable du laboratoire d'autocontrôle et de leurs suppléants ainsi que des personnes habilitées à recevoir les rapports d'inspection de l'organisme d'inspection ;
 - c) une liste des noms des membres du personnel qui peuvent être impliqués dans la production, à la livraison et lors du contrôle ;
 - d) un aperçu de l'équipement de contrôle qui peut être utilisé dans le cadre de l'autocontrôle ;
 - e) le cas échéant, une liste des laboratoires externes d'autocontrôle acceptés par le fournisseur, avec indication des contrôles possibles ;
 - f) une liste des versions valides de tous les documents de référence pertinents ;
 - g) la méthode d'identification du produit ;
 - h) le cas échéant, les rapports des essais de type authentifiés par l'organisme de certification ;
 - i) le cas échéant, les alternatives approuvées par l'organisme de certification par rapport au Règlement d'application ;
 - j) le cas échéant, les rapports de corrélation pour les méthodes de contrôle et d'essai alternatives approuvés par l'organisme de certification ;
 - k) toutes les données complémentaires suivant le Règlement d'application.
- 4.6.3.3 Le Règlement d'application définit pour quelles parties du dossier technique il est nécessaire que le fournisseur informe immédiatement l'organisme de certification de tout changement temporaire ou définitif qui entraîne une différence par rapport à la situation décrite dans le dossier technique.

4.7 ESSAI DE TYPE

Cet article traite de l'essai de type du produit éventuellement exigé. On utilise également les termes Type Testing ou TT ou encore de la détermination de type du produit (antérieurement (CPD) ITT ou Initial Type Testing). La distinction peut éventuellement être faite entre un essai de type initial et un essai de type renouvelé.

4.7.1 Généralités

- 4.7.1.1 La réalisation des essais de type peut être imposée dans le Règlement d'application. La nature de l'essai de type (étude préliminaire, planche d'essai) et le type de validation (dans le laboratoire ou en pratique) est déterminé dans le Règlement d'application.
- 4.7.1.2 L'essai de type est en principe effectué par le fournisseur. Si le fournisseur n'effectue pas lui-même certains contrôles de l'essai de type, ceux-ci sont effectués par un laboratoire externe qui répond à l'article 3.5.

4.7.2 Portée

La portée d'un essai de type est déterminée dans le Règlement d'application. La portée d'un essai de type peut correspondre à un type de produit ou un article produit ou peut être déterminée par une subdivision où il est tenu compte d'un certain nombre de paramètres (matières premières utilisées, processus de production, caractéristiques du produit, niveau de charge, exigences et tolérances applicables, et ainsi de suite. Cela est clarifié dans le Règlement d'application.

4.7.3 Exigences

- 4.7.3.1 Les contrôles qui doivent être effectués par essai de type, sont déterminés dans le Règlement d'application.
- 4.7.3.2 L'article produit de l'essai de type doit correspondre à l'article produit proposé et doit être conforme aux documents de référence.
- 4.7.3.3 Les conditions dans lesquelles l'essai de type doit être effectué doivent être représentatives pour l'article produit ou le type de produit en question. Les conditions de représentativité sont reprises dans le Règlement d'application.

4.7.4 Rapport de l'essai de type

- 4.7.4.1 Les données et les résultats de l'essai de type sont repris par le fournisseur dans un rapport de l'essai de type. La forme, le contenu et l'identification de ce rapport sont déterminés dans le Règlement d'application.
- 4.7.4.2 Toutes les données et résultats de l'essai de type doivent être conservés de façon à pouvoir être tracés pendant au moins 10 ans après la fin de la durée de validité de l'essai de type.

- 4.7.4.3 Chaque rapport d'essai de type est soumis à l'organisme de certification. Le Règlement d'application détermine :
- la procédure que le fournisseur suit pour l'introduction de chaque rapport d'essai de type auprès de l'organisme de certification ;
 - éventuellement la procédure relative à l'approbation et l'authentification d'un rapport d'essai de type par l'organisme de certification.

4.7.5 Validité

- 4.7.5.1 Seulement des rapports d'essai de type authentifiés par l'organisme de certification sont valables. L'exemplaire original authentifié est conservé dans le dossier technique du fournisseur.
- 4.7.5.2 La durée de validité d'un essai de type est déterminée dans le Règlement d'application.

4.7.6 Modifications

Si une matière première, la composition, le processus de production ou un autre paramètre relevant est ajusté, le fournisseur vérifie l'influence de cette modification sur les caractéristiques de l'article produit ou du type de produit.

Il peut s'avérer nécessaire qu'une partie ou la totalité de l'essai de type doive à nouveau être effectué. Cela est décrit dans le Règlement d'application.

4.7.7 Essai de type renouvelé

Pour certains produits il peut être imposé qu'une partie ou la totalité de l'essai de type doit être renouvelée après une certaine période. Cela est décrit dans le Règlement d'application.

4.7.8 Surveillance externe

La surveillance externe sur la réalisation de l'essai de type est décrite dans l'article 7.2.

5 OBTENIR UN CERTIFICAT

Ce chapitre décrit comment un fournisseur peut demander un certificat et finalement l'obtenir ainsi que les règles qui doivent être respectées.

5.1 DEMANDE DE CERTIFICATION

Cet article traite de la demande par le fournisseur auprès de l'organisme de certification.

5.1.1 Demandeur

Le demandeur doit répondre aux règles de l'article 3.4.

5.1.2 Demande informative

5.1.2.1 Le fournisseur qui souhaite un certificat et qui s'est présenté auprès de l'organisme de certification, est invité à introduire sa demande de certification par écrit (Art. 5.1.3).

5.1.2.2 Le certificat est demandé par produit et par unité de production, suivant les règles du Règlement d'application correspondant.

5.1.2.3 L'organisme de certification informe le demandeur par écrit des principes de la certification et lui remet entre autres les documents suivants :

- un exemplaire du Règlement d'application en question ;
- une liste des documents de référence applicables ;
- un formulaire type pour la demande de certification ;
- un formulaire type pour la confirmation du gestionnaire du COPRO Extranet.

5.1.3 Demande de certification

5.1.3.1 Le demandeur envoie un dossier de demande à l'organisme de certification se composant de :

- la demande de certification mentionnant les points suivants :
 - la qualité du demandeur, qui prouve qu'il peut demander le certificat ;
 - les coordonnées de l'entreprise du fournisseur qui demande le certificat ;
 - les coordonnées de l'entreprise de l'unité de production pour laquelle le certificat est demandé ;
 - la référence aux documents de référence qui se rapporte à la demande et un aperçu des types de produits pour lesquels la certification est demandée ;
 - le nom du responsable de l'autocontrôle ;
 - la déclaration d'engagement signée par le demandeur ;
- un projet de plan qualité (Art. 4.6) ;
- si la demande se rapporte à un produit sur lequel le marquage CE est d'application :

- la preuve que le demandeur a rempli ses obligations concernant le marquage CE (copie du certificat CE) ;
- dans le cas où un certificat CE (auprès du niveau d'attestation 1 jusqu'à 3) n'a pas encore été obtenu : la preuve que le demandeur a demandé un certificat CE auprès de l'organisme notifié.

5.1.3.2 En introduisant sa demande de certification, le demandeur s'engage à :

- se soumettre aux règles du Règlement d'application applicable ;
- prendre toutes les mesures pour que la conformité de chaque produit livré sous la marque BENOR soit garantie ;
- l'exclusion des exceptions prévues dans l'article 2.3.9, toujours livrer le produit concerné à partir de la délivrance du certificat sous la marque BENOR ;
- si la demande se rapporte à un produit sur lequel le marquage CE est d'application : remplir, en continu, ses obligations concernant le marquage CE.

5.1.4 Recevabilité de la demande de certification

5.1.4.1 L'organisme de certification examine la recevabilité de la demande de certification dès que le dossier de demande est complet et permet d'évaluer si le fournisseur répond aux critères pour demander un certificat. Cette étude pourrait contenir une ou différentes réunions informatives et est enregistrée dans un rapport.

5.1.4.2 Sur base de cette étude, la demande de certification est déclarée recevable ou non-recevable. Le demandeur est, dans les deux cas, informé par écrit par l'organisme de certification. Lorsque la demande de certification est déclarée recevable, celle-ci est renvoyée dûment signée au demandeur de la demande de certification.

5.1.4.3 Une demande de certification déclarée recevable ne comprend, au nom de l'organisme de certification, aucun engagement concernant l'obtention d'un certificat.

5.1.5 Demande de transfert

5.1.5.1 Si un fournisseur change de nom (p.ex. par une reprise ou une fusion), une demande peut être introduite auprès de l'organisme de certification pour reprendre le certificat. Cela se fait par la ré-introduction de la demande de certification actualisée auprès de l'organisme de certification par laquelle la nouvelle société s'engage à respecter les engagements pris antérieurement par le titulaire de certificat d'origine.

5.1.5.2 L'organisme de certification examinera alors la recevabilité de cette demande de certification et peut imposer des exigences complémentaires de nature administrative, financière ou autre avant d'approuver le transfert du certificat.

5.2 PÉRIODE DE DEMANDE

Cet article traite de la période entre la réception de la demande et la délivrance du certificat. Il décrit ce qui est autorisé pendant cette période, ce qui est obligatoire et ce qui est interdit.

5.2.1 Durée de la période de demande

- 5.2.1.1 La période de demande débute à la date de réception de la demande de certification auprès de l'organisme de certification.
- 5.2.1.2 Durant la période de demande, des réunions informatives peuvent avoir lieu, la recevabilité de la demande de certification est examinée, une inspection de démarrage est effectuée et comporte une période d'essai.
- 5.2.1.3 La période de demande se termine au même moment que la période d'essai (voir Art. 5.2.4).

5.2.2 Réunions informatives

Si le fournisseur l'estime nécessaire, il peut demander une ou plusieurs réunions informatives qui précèdent l'inspection de démarrage.

5.2.3 Inspection de démarrage

A une date convenue entre le demandeur et l'organisme d'inspection, celui-ci réalise une inspection de démarrage qui concerne :

- la conformité de l'organisation de l'autocontrôle avec les documents de référence et la concordance avec le plan qualité ;
- la conformité du matériel avec les documents de référence et la concordance avec le dossier technique ;
- la conformité du produit et la concordance avec le plan qualité.

L'inspection de démarrage doit être effectuée endéans les deux mois après la demande de certification.

5.2.4 Période d'essai

- 5.2.4.1 La période d'essai offre la possibilité au demandeur de fournir la preuve qu'il est en mesure de garantir constamment la conformité du produit.
- 5.2.4.2 La période d'essai débute à la date de l'inspection de démarrage, moyennant avis favorable de l'organisme d'inspection. Le Règlement d'application peut spécifier des critères d'acceptation pour que la période d'essai puisse commencer.
- 5.2.4.3 La durée minimale et la durée maximale de la période d'essai sont déterminées dans le Règlement d'application.

- 5.2.4.4 Durant la période d'essai, le demandeur fait le nécessaire pour l'établissement de la version définitive du manuel qualité et du dossier technique.
- 5.2.4.5 Au cas où le demandeur rencontre des difficultés particulières durant la période d'essai, l'organisme de certification a le droit de prolonger exceptionnellement la durée de la période d'essai et ce sur les conseils de l'organisme d'inspection. Une telle prolongation peut également être autorisée sur la demande motivée du demandeur et moyennant un avis favorable.
- 5.2.4.6 La période d'essai se termine soit par :
- la délivrance du certificat ;
 - le refus de délivrer le certificat ;
 - la clôture du dossier de demande par le demandeur ou par l'organisme de certification.

5.2.5 Autocontrôle durant la période d'essai

Pendant la période d'essai, l'autocontrôle est appliqué tel que décrit à l'article 6. Des éventuels détails concernant l'autocontrôle durant la période d'essai sont indiqués dans le Règlement d'application.

5.2.6 Identification et gestion des stocks durant la période d'essai

- 5.2.6.1 L'identification durant la période d'essai se fait de la même manière que lors de la période de certification (Art. 2.5), à l'exception de la mention de la marque BENOR.
- 5.2.6.2 La gestion des stocks durant la période d'essai se fait de la même manière que lors de la période de certification (Art. 4.4.2).

5.2.7 Surveillance externe durant la période d'essai

Au cours de la période d'essai, la surveillance externe telle que déterminée à l'article 7, est appliquée. Des éventuels détails concernant la surveillance externe durant la période d'essai sont indiqués dans le Règlement d'application.

5.2.8 Clôture du dossier de demande

- 5.2.8.1 Si la période d'essai ne peut pas être clôturée par un résultat positif après le délai prévu dans le Règlement d'application, le demandeur est informé par écrit par l'organisme de certification de la clôture de son dossier de demande. Le demandeur peut ensuite, s'il le désire, introduire une nouvelle demande.
- 5.2.8.2 Le demandeur peut renoncer à tout moment par écrit à sa demande. L'organisme de certification confirme alors par écrit la clôture de son dossier de demande.

5.2.9 Délivrance du certificat

Les conditions auxquelles il doit être satisfait pour délivrer le certificat sont mentionnées à l'article 2.4.1.

5.2.10 Refus de délivrance du certificat

En cas de refus de délivrance du certificat, ce refus est signifié au demandeur par écrit, avec motivation, par l'organisme de certification.

5.2.11 Rapports

5.2.11.1 Les règles concernant les rapports d'inspection, d'essai et rapports annuels durant la période de demande sont les mêmes que celles reprises à l'article 7.4.

5.2.11.2 A la fin de la période d'essai un rapport final de la période d'essai est établi par l'organisme d'inspection. Le rapport final comprend :

- les données de la période de demande et de l'inspection de démarrage ;
- un aperçu de la surveillance externe durant la période d'essai ;
- la description de l'état de l'autocontrôle du fournisseur et de la conformité du produit.

Le rapport final de la période d'essai est uniquement destiné à l'organisme de certification.

Un rapport final n'est pas établi lorsque le dossier de demande a été clôturé par le demandeur.

6 AUTOCONTRÔLE

Ce chapitre traite du contrôle que le fournisseur effectue dans le cadre de la certification de produits. Il y est indiqué ce qui doit être contrôlé et comment le fournisseur assure la traçabilité des contrôles et des résultats. En outre, il y est également indiqué ce qui doit se faire en cas de non-conformités.

6.1 ENREGISTREMENTS ET ARCHIVAGE

Cet article fixe les règles relatives à la conservation de façon traçable des activités, contrôles et résultats.

6.1.1 Feuilles de travail

- 6.1.1.1 Les données, les résultats partiels et définitifs des contrôles et des observations sont immédiatement notés par date sur les feuilles de travail par le personnel compétent.
- 6.1.1.2 Le Règlement d'application peut imposer que les feuilles de travail soient complétées de façon indélébile.
- 6.1.1.3 Pour tous les résultats et données, il est clair qui les a notés.
- 6.1.1.4 Dans le cas où tous les résultats et données de la feuille de travail sont repris dans le registre concerné, la feuille de travail est au moins conservée durant un an après utilisation.
- Dans le cas où la feuille de travail vaut comme seul enregistrement, elle est au moins conservée durant dix ans dans le registre concerné.
- 6.1.1.5 L'informatisation des feuilles de travail doit être approuvée par l'organisme de certification.
- 6.1.1.6 L'organisme d'inspection peut mettre à disposition des formulaires à remplir par le fournisseur, sur le site internet même de l'organisme d'inspection.

6.1.2 Registres

- 6.1.2.1 Les registres contiennent les données et résultats de l'autocontrôle tenus à jour par le personnel compétent suivant les règles du Règlement d'application ainsi que les documents nécessaires pour étayer les constatations faites.
- 6.1.2.2 Le fournisseur fait en sorte que la véracité et la traçabilité de tous les contrôles et évaluations soient garanties de manière incontestable.
- 6.1.2.3 Le Règlement d'application décrit, pour chaque partie de l'autocontrôle, la manière selon laquelle les données et résultats de l'autocontrôle doivent être tenus à jour (Art. 6.2). Les registres suivants peuvent entre autres être tenus à jour :
- registre des essais de type ;
 - registre des matières premières ;
 - registre de la production ;
 - registre des essais ;

- registre du stock et des livraisons ;
- registre du matériel ;
- registre de l'entretien ;
- registre de l'équipement de contrôle ;
- registre des plaintes (voir Art. 8.1.4).

Le contenu concret de ces registres est déterminé dans le Règlement d'application.

- 6.1.2.4 Les registres sont composés au moyen de formulaires qui doivent être approuvés par l'organisme d'inspection. L'organisme de certification peut obliger l'utilisation de formulaires standard.
- 6.1.2.5 Sauf indication contraire dans le Règlement d'application, tous les registres sont disponibles pour contrôle à l'unité de production.
- 6.1.2.6 L'éventuel plan de production est quotidiennement tenu à jour par le fournisseur et est disponible sur l'unité de production durant la production et en possession du responsable de l'autocontrôle.
- 6.1.2.7 L'organisme d'inspection peut, lors de l'inspection, marquer les pages d'un registre. Cela est défini dans le Règlement d'application.
- 6.1.2.8 Le fournisseur s'assure que l'inspecteur peut disposer sur simple demande de tout document relatif à l'autocontrôle, comme entre autres les feuilles de travail, extraits de registres ou documents de livraison.
- 6.1.2.9 Le Règlement d'application détermine pour quels registres un enregistrement numérique est autorisé au lieu d'un enregistrement sous format papier.
- 6.1.2.10 L'organisme d'inspection peut mettre à disposition des formulaires à remplir par le fournisseur, sur le site internet même de l'organisme d'inspection.

6.1.3 Archivage

- 6.1.3.1 Les registres doivent être conservés de façon ordonnée pendant dix ans après la livraison.

6.2 CONTRÔLES DANS LE CADRE DE L'AUTOCONTRÔLE

Cet article fixe les règles relatives à tous les contrôles possibles qui sont effectués par le fournisseur comme partie de l'autocontrôle dans le cadre de la certification de produit.

6.2.1 Dispositions générales

- 6.2.1.1 Afin d'assurer la continuité de la conformité du produit, le fournisseur effectue sur le produit d'une part, mais également sur le matériel, sur les matières premières et sur le processus de production d'autre part, un autocontrôle suivant certains schémas de contrôle et noter les résultats de ces contrôles sur des feuilles de travail et dans des registres.
- 6.2.1.2 Les fréquences de contrôles et les contrôles minimum à respecter sont mentionnés dans le Règlement d'application. Sur l'initiative du fournisseur ou à la suite d'une sanction imposée par le comité de certification, les fréquences peuvent être augmentées ou des contrôles complémentaires peuvent être prévus.
- 6.2.1.3 Les contrôles doivent, au-delà de la fréquence prévue, immédiatement être exécutés en cas de doute sur la conformité.
- 6.2.1.4 Si des contrôles complémentaires sont prescrits dans un document de référence applicable, ceux-ci sont alors effectués par le fournisseur, après que la fréquence proposée par lui soit approuvée par l'organisme de certification et soit reprise dans le manuel qualité.
- 6.2.1.5 Tous les contrôles sont effectués suivant les procédures décrites dans le manuel qualité.
- 6.2.1.6 Au cas où des non-conformités seraient constatées, celles-ci devront être traitées suivant l'article 6.3.
- 6.2.1.7 Le fournisseur déclare une performance dans sa déclaration de performance pour chaque caractéristiques essentielle dont le suivi des mesures - prises par le fournisseur en vue de la déclaration de la conformité du produit - relève de la certification BENOR.
- 6.2.1.8 La certification BENOR n'est valable que si ces caractéristiques essentielles font correctement l'objet de la Déclaration de performance.

6.2.2 Localisations de contrôle

Les contrôles peuvent être effectués entièrement ou partiellement :

- à l'unité de production, que ce soit ou non dans un espace fermé ;
- chez un distributeur, un importateur ou sur le lieu de livraison ;
- dans un espace de laboratoire ou une autre localisation.

Le Règlement d'application mentionne à la fois pour l'autocontrôle et pour la surveillance externe, quelles possibilités sont autorisées en fonction des contrôles à effectuer.

6.2.3 Autocontrôle sur les matières premières

Le Règlement d'application décrit les schémas de contrôle sur les matières premières. Ces schémas mentionnent les exigences minimales.

Le Règlement d'application décrit également comment les données et résultats de l'autocontrôle doivent être conservés.

6.2.4 Autocontrôle sur l'unité de production

Le Règlement d'application décrit les schémas de contrôle pour l'autocontrôle sur l'unité de production. Ces schémas mentionnent les exigences minimales.

Le Règlement d'application décrit également comment les données et résultats de l'autocontrôle doivent être conservés.

6.2.5 Autocontrôle sur le processus de production

Les schémas de contrôle dans lesquels les exigences minimales pour l'autocontrôle sur le processus de production sont indiquées, sont décrits dans le Règlement d'application.

La manière selon laquelle les données et résultats de l'autocontrôle doivent être conservés, est décrite dans le Règlement d'application.

En fonction du type de produit, le Règlement d'application peut imposer que les données des matières premières effectivement utilisées lors d'une certaine production soient conservées par le fournisseur d'une façon traçable (Art. 6.1.2). La traçabilité peut alors être garantie par la référence à une identification unique des matières premières (numéro de bon, numéro de batch, ...).

6.2.6 Autocontrôle sur le produit

Les schémas de contrôle dans lesquels les exigences minimales pour l'autocontrôle sur le produit sont indiquées, sont décrits dans le Règlement d'application.

La manière selon laquelle les données et résultats de l'autocontrôle doivent être conservés, est décrite dans le Règlement d'application.

6.2.7 Contrôles, étalonnages et vérifications du matériel

Les contrôles, étalonnages et vérifications du matériel de production et de l'équipement de contrôle sont effectués suivant les règles d'un règlement complémentaire au Règlement d'application.

6.2.8 Alternatives par rapport aux schémas de contrôles prévus

6.2.8.1 L'organisme de certification peut autoriser des alternatives sur les schémas de contrôles tel que décrit dans le Règlement d'application.

Les alternatives autorisées ne peuvent pas réduire ni la fiabilité de l'autocontrôle, ni le niveau des garanties certifiées. En cas de doute sur l'efficacité de l'alternative autorisée, celle-ci sera annulée. Cela peut également être le cas après une modification du document de référence ou du Règlement d'application ou en réponse à une décision de l'organisme de certification.

6.2.8.2 Les alternatives autorisées sont intégrées par le fournisseur dans le manuel qualité et sont conservées dans le dossier technique.

6.2.9 Alternatives sur les méthodes de contrôle et d'essai prévues

6.2.9.1 L'organisme de certification peut autoriser des alternatives sur les méthodes de contrôle et d'essai tel que décrit dans le Règlement d'application. L'alternative peut se référer au procédé et/ou à l'équipement de contrôle.

6.2.9.2 Pour chaque méthode différente, le fournisseur démontre la corrélation avec la méthode qui est prévue dans le Règlement d'application.

Chaque étude de corrélation est annoncée à l'avance par le fournisseur à l'organisme de certification. L'organisme de certification peut charger l'organisme d'inspection de participer à une partie ou à l'étude de corrélation complète durant une inspection complémentaire.

6.2.9.3 Le fournisseur établit un rapport de corrélation de chaque méthode différente. Ce rapport de corrélation contient au moins :

- les données du laboratoire pour l'autocontrôle ;
- la méthode concernée (identification et version du document de référence) et en particulier les points dont il est dérogé ;
- une description détaillée de la méthode alternative du laboratoire pour l'autocontrôle ;
- les données et résultats de l'étude de corrélation ;
- la date à laquelle l'étude de corrélation a été réalisée ;
- le nom et la signature du représentant du laboratoire pour l'autocontrôle ;
- le cas échéant, en annexe les rapports complets des sociétés ou laboratoires externes qui ont participé à l'étude de corrélation.

6.2.9.4 Le fournisseur transmet chaque rapport de corrélation pour approbation à l'organisme de certification.

6.2.9.5 La méthode alternative est décrite par le fournisseur dans le manuel qualité.

6.2.9.6 Le rapport de corrélation authentifié et signé par l'organisme de certification est conservé par le fournisseur dans le dossier technique.

- 6.2.9.7 Des méthodes alternatives peuvent uniquement être utilisées lors de l'autocontrôle. Dans le cadre de l'essai de type la méthode suivant les documents de référence est toujours être utilisée.
- 6.2.9.8 Des méthodes alternatives peuvent seulement être appliquées après que le rapport de corrélation ait été approuvé par l'organisme de certification.
- 6.2.9.9 En cas de doute sur l'exactitude de l'alternative autorisée, celle-ci sera annulée. Cela peut également être le cas après une modification du document de référence ou suite à une décision de l'organisme de certification.

6.3 SUIVI DES NON-CONFORMITÉS

Cet article indique ce que le fournisseur doit entreprendre en cas de non-conformités.

6.3.1 Traitement des non-conformités

6.3.1.1 Le traitement des non-conformités est déterminé par le fournisseur dans le manuel qualité (Art. 4.6.2.2), suivant les règles du Règlement d'application.

Le fournisseur enregistre chaque non-conformité constatée par rapport au Règlement d'application ou aux documents de référence.

Le fournisseur est obligé de justifier chaque non-conformité et, le cas échéant d'entreprendre les mesures correctives nécessaires pour annuler la non-conformité et de prendre les actions correctives nécessaires pour éviter la répétition de la non-conformité.

Le Règlement d'application contient des règles relatives à la communication des non-conformités par le fournisseur à l'organisme de certification.

Les règles suivies lors de la constatation de la non-conformité d'un produit, sont décrites aux articles 6.3.2, 6.3.3 et 6.3.4.

6.3.1.2 Suite aux résultats de contrôle non-conformes ou non-conformités, le fournisseur peut adresser une plainte à son sous-traitant ou au fournisseur d'une matière première (Art. 8.1.4).

6.3.2 Matières premières ou parties de production douteuses

Les parties douteuses sont celles pour lesquelles le fournisseur n'a pas de certitude de la conformité. Les parties douteuses sont clairement délimitées par une identification provisoire et/ou par un stockage séparé. Les parties douteuses peuvent être soumises à une étude complémentaire par le fournisseur, éventuellement en présence de l'organisme d'inspection ou de certification. Après cette étude complémentaire, le fournisseur procède à l'approbation, le déclassement ou le rejet.

6.3.3 Constatation d'une non-conformité avant la livraison du produit

6.3.3.1 La procédure à suivre lors d'un produit non-conforme est déterminée dans le manuel qualité du fournisseur (Art. 4.6.2.2), selon les règles du Règlement d'application.

6.3.3.2 Aussitôt qu'une non-conformité est constatée avant la livraison, le fournisseur décèle les causes de la non-conformité, prend les mesures correctives pour remédier à la non-conformité et les actions correctives afin d'éviter que la non-conformité ne se reproduise.

Pour toute non-conformité, les actions et mesures correctives et leur efficacité sont conservés de façon traçable (Art. 6.1.2).

Le fait de démontrer l'efficacité des mesures peut impliquer que les caractéristiques auparavant non-conformes sont à nouveau testées pour en confirmer sa conformité, avant de passer à la livraison du produit.

- 6.3.3.3 Les parties de production rejetées ne peuvent en aucun cas être livrées sous la marque BENOR.
- 6.3.3.4 La traçabilité de la destination des parties de production rejetées doit être garantie. Dans le cas où le Règlement d'application autorise la livraison des parties de production rejetées, cette livraison se fait selon l'avis et sous la responsabilité complète et exclusive du fournisseur.
- 6.3.3.5 Les parties de production rejetées sont inscrites dans le registre de la production, et ce d'une manière qui garantit la traçabilité.
- 6.3.3.5 Dans la mesure du possible, le Règlement d'application peut imposer que toute partie de production rejetée est marquée par le fournisseur d'une manière indélébile. Cela est fait de sorte que la distinction entre les parties approuvées et rejetées est explicite.

6.3.4 Constatation d'une non-conformité après la livraison du produit

- 6.3.4.1 Si la non-conformité est confirmée après la livraison, le fournisseur applique sa procédure en ce qui concerne les actions et mesures correctives pour des produits non-conformes (Art. 4.6.2.2).
- 6.3.4.2 Cela signifie qu'il informe immédiatement par écrit le client et/ou le maître d'ouvrage de la non-conformité en indiquant les raisons.

La communication au client et/ou au maître d'ouvrage ainsi que tous les documents connexes doivent pouvoir être contrôlables par l'organisme de certification et l'organisme de certification est autorisé à pouvoir faire changer le contenu de la communication.
- 6.3.4.3 Le fournisseur détermine et identifie de façon univoque les parties de production qui sont touchées par la non-conformité.

Il examine également si d'autres parties de la production sont éventuellement touchées par la non-conformité. Si tel est le cas, il applique à ce sujet également la procédure. Il contrôle aussi si la non-conformité pourrait se produire sur les parties de production pas encore livrées. Si tel est le cas, il applique les règles de l'article 6.3.3 à ce sujet.
- 6.3.4.4 Pro forma.
- 6.3.4.5 Pro forma.
- 6.3.4.6 Le fournisseur entame toujours un examen sur les causes et les conséquences de toute livraison sous la marque BENOR d'un produit non conforme.

Dans ce contexte, il effectue une analyse à risque, selon les procédures prédéfinies et dans des délais appropriés, qui examine et qui évalue les conséquences possibles de la livraison d'un produit non conforme.

Le fournisseur documente l'examen et met l'enregistrement à disposition de l'organisme de certification.

- 6.3.4.7 Compte tenu de l'examen effectué, le fournisseur entreprend les mesures correctives appropriées. Celles-ci peuvent par exemple consister en une compensation financière, une réparation, un remplacement, une annonce publique et/ou la reprise d'un produit non conforme. La motivation de la décision prise est enregistrée.
- 6.3.4.8 Si nécessaire, entre autres sur base des conclusions de l'analyse à risque, ou s'il le juge opportun, le fournisseur informe les maîtres d'ouvrage de la non-conformité du produit et, le cas échéant, des mesures correctives.
- La distribution sur le marché, du produit livré, est cartographiée par le fournisseur. Si le fournisseur ne parvient pas à identifier tous les maîtres d'ouvrage du produit livré, l'organisme de certification peut accorder sa collaboration à l'annonce publique par le biais de ses propres canaux de communication.
- 6.3.4.9 Si le fournisseur n'informe pas le client et/ou le maître d'ouvrage ou si l'annonce n'est pas disponible, l'organisme de certification peut imposer une sanction au fournisseur et peut prendre les initiatives nécessaires pour informer le client et/ou le maître d'ouvrage.
- 6.3.4.10 L'organisme de certification surveille la réalisation effective des mesures correctives nécessaires, éventuellement sur base des contrôles ciblés complémentaires.
- 6.3.4.11 Le fournisseur procède à l'évaluation finale sur l'efficacité des mesures correctives entreprises et la met à disposition de l'organisme de certification.

7 SURVEILLANCE EXTERNE

Ce chapitre décrit les règles relatives à la surveillance externe par l'organisme d'inspection dans le cadre de la certification de produits. L'organisme d'inspection effectue des inspections, établit des rapports et s'occupe des essais de contrôle (par le fournisseur en sa présence ou par des laboratoires de contrôle). En cas de non-conformité, le fournisseur doit prendre des mesures.

7.1 GÉNÉRALITÉS

Cet article procure quelques dispositions générales en ce qui concerne la surveillance externe.

7.1.1 Dispositions générales

- 7.1.1.1 La surveillance externe a pour but de vérifier la validité et la précision de l'autocontrôle du fournisseur et d'accorder la confiance dans le système de gestion qu'il réalise pour garantir la conformité aux règles du Règlement d'application et des documents de référence applicables.
- 7.1.1.2 Dans le cadre de la surveillance externe, l'organisme d'inspection et l'organisme de certification sont habilités à prendre contact avec les fournisseurs des matières premières, les clients, les maîtres d'ouvrage et les autres parties impliquées directement ou indirectement dans le produit livré ; ceci pour compléter ou vérifier les données et résultats de l'autocontrôle.

7.2 INSPECTIONS

Cet article traite des inspections réalisées par l'organisme d'inspection. Les inspections peuvent varier en fonction de leur contenu ou de l'endroit où elles ont lieu.

7.2.1 Contenu des inspections

7.2.1.1 Au cours des inspections, l'organisme d'inspection supervise toutes les parties pertinentes du Règlement d'application, principalement l'autocontrôle. Une attention se porte en particulier sur la conformité, la fréquence et l'enregistrement des contrôles, les mesures correctives et actions correctives qui en découlent et le suivi qui est donné aux inspections antérieures.

L'organisme d'inspection évalue les résultats des contrôles externes.

L'organisme d'inspection vérifie par coup de sonde les parties de l'autocontrôle sur leur exactitude et leur application.

La surveillance externe peut être partiellement effectuée par le biais de télé-inspections, sous réserve de l'accord du producteur et de l'organisme de contrôle. Les documents nécessaires à la réalisation de la télé-inspection doivent être disponibles sous forme numérique et remis à l'organisme de contrôle avant ou pendant l'inspection.

En principe, les télé-inspections ne peuvent pas être appliquées lors des inspections de démarrage et pendant la période d'essai.

En cas d'écarts ou de sanctions, l'accord relatif aux télé-inspections peut être retiré.

Dans des circonstances exceptionnelles (pandémie,...), l'organisme de certification peut décider unilatéralement d'effectuer la surveillance externe par le biais de télé-inspections.

7.2.1.2 Les inspections sont divisées en :

- inspections standard ;
- inspections complémentaires, suivant les dispositions du Règlement d'application.

7.2.1.3 Les inspections standard portent notamment sur :

- le matériel ;
- l'équipement de contrôle pour la réalisation de l'autocontrôle ;
- les matières premières, comme déterminé dans le Règlement d'application ;
- le stock des matières premières ;
- le processus de production ;
- le produit ;
- l'organisation de l'autocontrôle ;
- la réalisation des contrôles dans le cadre de l'autocontrôle ;
- le suivi des modifications au plan de qualité ;
- les carnets de travail et les registres ;
- l'évaluation des résultats de l'autocontrôle ;

- l'identification du produit ;
- l'utilisation de la marque BENOR ;
- la livraison du produit ;
- le cas échéant, les parties de production douteuses ;
- la réalisation des contrôles sous la supervision de l'organisme d'inspection ;
- les échantillonnages en vue des essais comparatifs ;
- l'évaluation des résultats des essais comparatifs et les contrôles réalisés sous la supervision de l'organisme d'inspection ;
- la réalisation des essais de type sous la supervision de l'organisme d'inspection, tel que déterminé dans le Règlement d'application ;
- l'application des mesures correctives et des actions correctives en cas de non-conformité.

Les éléments qui peuvent faire l'objet d'une télé-inspection sont énumérés dans le Règlement d'application.

7.2.1.4 Les inspections complémentaires peuvent concerner :

- les contrôles qui ne pouvaient être effectués au moment de l'inspection standard ;
- les contrôles éventuels dans le laboratoire externe d'autocontrôle ;
- tout contrôle complémentaire jugé nécessaire par l'organisme de certification, par exemple dans le cadre d'une plainte reçue ou en raison d'une suspension ou renonciation par le titulaire de certificat ;
- les contrôles complémentaires effectués à la demande du fournisseur lors de la constatation de non-conformités dans l'autocontrôle qui requièrent l'intervention de l'organisme d'inspection en vertu des dispositions du Règlement d'application ;
- les contrôles complémentaires effectués à la suite d'une sanction signifiée par l'organisme de certification (Art. 8.2) ;
- les contrôles complémentaires à la demande du fournisseur.

Les éléments qui peuvent faire l'objet d'une télé-inspection sont énumérés dans le Règlement d'application.

7.2.1.5 Au cours des inspections, le fournisseur veille à ce que le personnel actif sur ce lieu puisse fournir sa coopération à l'organisme d'inspection dans le cadre du contrôle externe.

Au cours des inspections, le responsable de l'autocontrôle est à la disposition de l'organisme d'inspection.

7.2.1.6 Le fournisseur avise l'inspection des prescriptions de sécurité d'application sur le lieu.

7.2.2 Lieu des inspections

Les inspections peuvent être effectuées :

- sur l'unité de production ;
- dans les bureaux, laboratoires, ateliers ou les entrepôts du fournisseur ;

- dans une société indiquée par le fournisseur, à laquelle le fournisseur a confié certaines tâches, comme un laboratoire externe d'autocontrôle ;
- dans un laboratoire utilisé par l'organisme d'inspection ;
- à la demande, chez un fournisseur de matières premières ;
- sur tout autre lieu si l'organisme de certification le juge nécessaire dans le cadre de la surveillance externe.

7.2.3 Planning et fréquence des inspections

7.2.3.1 Sauf indication contraire dans le Règlement d'application, les inspections sont effectuées sans information préalable du fournisseur. Une inspection de démarrage est prévue en concertation avec le fournisseur.

Le fournisseur est tenu de fournir durant les heures de travail un libre accès à l'unité de production, le laboratoire d'autocontrôle, les ateliers et les lieux de stockage, ainsi que de permettre la consultation des carnets de travail et des registres.

7.2.3.2 Le nombre d'inspections standard par an est indiqué dans le Règlement d'application. Les inspections standard sont réparties judicieusement dans le temps, en tenant compte des articles 4.5.1, 7.3.1.3 et 7.3.2.2.

Le Règlement d'application prévoit une surveillance externe minimale pour le cas où la production ou la livraison sous la marque BENOR est interrompue pour une période prolongée (Art. 4.5.1).

Cette surveillance externe minimale se compose :

- d'une inspection physique dans un délai déterminé dans le Règlement d'application, mais qui ne peut jamais excéder quatre ans ;
- après un an d'interruption : d'une étude sur la capacité du titulaire de certificat à continuer à satisfaire aux règles du Règlement d'application, où en particulier les modifications apportées depuis la dernière inspection au personnel, au matériel, aux matières premières, à l'unité de production, au produit et au plan qualité sont contrôlées. Cette étude peut être effectuée par correspondance.

7.2.4 Supervision des inspections

7.2.4.1 Un délégué de l'organisme de certification ou de l'organisation sectorielle ou un délégué supplémentaire de l'organisme d'inspection peut en tout temps participer aux inspections effectuées par l'organisme d'inspection. L'inspection reste la responsabilité de l'inspecteur. Un auditeur de l'organisme qui accrédite l'organisme de certification ou l'organisme d'inspection peut en tout temps accompagner l'inspecteur ou le délégué de l'organisme d'inspection.

7.2.4.2 L'inspecteur peut toujours être accompagné d'un inspecteur en formation.

7.3 CONTRÔLES DANS LE CADRE DE LA SURVEILLANCE EXTERNE

Cet article contient les règles relatives aux contrôles - souvent certains essais - qui sont réalisés dans le cadre de la surveillance externe. Ces contrôles peuvent être effectués par le fournisseur en présence de l'organisme d'inspection et/ou par un laboratoire externe. Dans le cas où ils sont effectués par le laboratoire du fournisseur et par un laboratoire de contrôle, on parle d'essais comparatifs.

7.3.1 Contrôles sous la supervision de l'organisme d'inspection

- 7.3.1.1 Les contrôles sous la supervision de l'organisme d'inspection sont divisés en :
- les contrôles standard sous la supervision de l'organisme d'inspection, qui ont lieu durant les inspections standard ;
 - les contrôles complémentaires sous la supervision de l'organisme d'inspection, qui ont lieu à chaque fois que l'organisme de certification le juge nécessaire.

- 7.3.1.2 En outre, les contrôles sous la supervision de l'organisme d'inspection sont divisés en :
- les contrôles en présence de l'organisme d'inspection ;
 - les contrôles par un laboratoire de contrôle.

Pour certains contrôles, il peut être autorisé qu'ils soient effectués par un laboratoire externe qui est utilisé par le fournisseur dans le cadre de l'autocontrôle. L'autorisation est demandée par écrit à l'organisme de certification, sauf si elle est prévue dans le Règlement d'application.

- 7.3.1.3 Les contrôles qui doivent être effectués sous la supervision de l'organisme d'inspection, sont indiqués dans le Règlement d'application.

- 7.3.1.4 L'échantillonnage pour les contrôles sous la supervision de l'organisme d'inspection se fait selon le choix de celui-ci. Le fournisseur effectue l'échantillonnage et la préparation éventuelle en présence de l'organisme d'inspection.

- 7.3.1.5 Les coûts des échantillons sont à charge du fournisseur. Si l'échantillonnage ou l'essai a un effet destructeur, l'éventuelle réparation doit être effectuée par le fournisseur et ceci à charge du fournisseur.

Le coût des contrôles sont en principe à charge du fournisseur, sauf si indiqué différemment dans le Règlement d'application.

- 7.3.1.6 Les échantillons d'essai peuvent être pourvus par l'organisme d'inspection d'une identification, ainsi que d'une marque indélébile et incontestable.

- 7.3.1.7 Le transport des échantillons d'essai au laboratoire se fait par le fournisseur ou l'organisme d'inspection. Ceci est indiqué dans la Règlement d'application. Le transport est en principe à charge du fournisseur.

Dans le cas où le laboratoire vient sur le lieu de contrôle pour la réalisation des contrôles, le transport est à charge du fournisseur.

- 7.3.1.8 Dans le cas où le contrôle est réalisé par un laboratoire de contrôle, l'organisme d'inspection établit une demande d'essai contenant toutes les informations pertinentes concernant l'essai et les échantillons d'essai. Dans le cas où l'organisme d'inspection est différent de l'organisme de certification, la demande d'essai se réfère à l'accord entre l'organisme de certification et le laboratoire de contrôle. L'organisme d'inspection procure la demande d'essai au laboratoire de contrôle.
- 7.3.1.9 Le rapport d'essai du laboratoire de contrôle est envoyé à l'organisme d'inspection. L'organisme d'inspection procure une copie du rapport d'essai du laboratoire de contrôle au fournisseur. En aucun cas le laboratoire de contrôle communique les résultats des essais ou transmet le rapport au fournisseur ou à des tiers. Le fournisseur, de son côté, ne communique jamais ses résultats d'essai au laboratoire de contrôle.
- 7.3.1.10 Les résultats des contrôles sous supervision de l'organisme d'inspection sont évalués par l'organisme d'inspection, suivant les règles du Règlement d'application.
- 7.3.1.11 Les mesures qui doivent être prises à la suite de résultats de contrôle non conformes sous supervision de l'organisme d'inspection, sont déterminées dans le Règlement d'application.
- L'organisme de certification peut imposer une sanction et un contrôle interne ou externe complémentaire.

7.3.2 Essais comparatifs

- 7.3.2.1 Les essais comparatifs sont divisés en :
- les essais comparatifs standard, pour lesquels les échantillonnages se produisent lors des inspections standard ;
 - les essais comparatifs supplémentaires, pour lesquels les échantillonnages se produisent à chaque fois que cela est jugé nécessaire par l'organisme de certification.
- 7.3.2.2 Le nombre d'essais comparatifs standard est indiqué dans le Règlement d'application.
- 7.3.2.3 L'échantillonnage pour les essais comparatifs se fait selon le choix de l'organisme d'inspection. Le fournisseur réalise l'échantillonnage et l'éventuelle préparation en présence de l'organisme d'inspection.
- 7.3.2.4 Le coût des échantillons est à charge du fournisseur. Si l'échantillonnage ou l'essai a un effet destructeur, la réparation éventuelle doit être effectuée par le fournisseur et cela à sa charge.
- Le coût des contrôles sont en principe à charge du fournisseur, sauf si indiqué différemment dans le Règlement d'application.
- 7.3.2.5 Les échantillons d'essai sont pourvus, par l'organisme d'inspection, d'une identification ainsi que d'une marque indélébile et incontestable.
- 7.3.2.6 Le transport des échantillons d'essai au laboratoire de contrôle se fait par le fournisseur ou l'organisme d'inspection. Ceci est indiqué dans le Règlement d'application. Le transport est en principe à charge du fournisseur.
- Dans le cas où le laboratoire de contrôle vient sur le lieu de contrôle pour la réalisation des contrôles, le transport est à charge du fournisseur.

7.3.2.7 Pour chaque mission d'essai, l'organisme d'inspection établit une demande d'essai contenant toutes les informations pertinentes concernant l'essai et les échantillons d'essai. Dans le cas où l'organisme d'inspection est différent de l'organisme de certification, la demande d'essai se réfère à l'accord entre l'organisme de certification et le laboratoire de contrôle. L'organisme d'inspection procure la demande d'essai au laboratoire de contrôle.

7.3.2.8 Le rapport d'essai est envoyé à l'organisme d'inspection. L'organisme d'inspection fournit une copie du rapport d'essai au fournisseur. En aucun cas, les résultats des essais sont communiqués ou le rapport d'essai envoyé au fournisseur ou à des tiers par le laboratoire de contrôle. Le fournisseur, de son côté, ne communique jamais ses résultats d'essai au laboratoire de contrôle.

7.3.2.9 Les résultats des essais comparatifs sont évalués par l'organisme d'inspection, suivant les règles du Règlement d'application.

7.3.2.10 Les mesures qui doivent être prises à la suite des essais comparatifs insuffisants, sont déterminées dans le Règlement d'application.

Si le fournisseur n'accepte pas le résultat du laboratoire de contrôle, un contre-essai peut toujours être effectué à sa demande.

Si le résultat d'un essai comparatif ne satisfait pas, un contre-essai est effectué.

Dans le cas où le fournisseur reconnaît que le résultat est incorrect et que l'on doit uniquement prendre en compte le résultat du laboratoire de contrôle, on peut abandonner un contre-essai. Le résultat est alors immédiatement considéré comme non-conforme.

Les règles qui doivent être respectées lors de l'échantillonnage pour les contre-essais, sont déterminées dans le Règlement d'application.

Les contre-essais sont effectués par un autre laboratoire de contrôle. Sauf indication contraire dans le Règlement d'application, celui-ci est choisi par le fournisseur parmi une série de trois laboratoires de contrôle, qui sont choisis au hasard par contre-essai par l'organisme d'inspection sous les laboratoires accrédités.

A l'occasion des contre-essais, tous les frais d'échantillonnage, transport et essais sont à charge du fournisseur.

Les résultats du contre-essai sont comparés avec les résultats d'essai d'origine du fournisseur.

Seules les caractéristiques qui étaient insuffisantes lors du premier essai comparatif, sont à nouveau évaluées lors du contre-essai.

Si les résultats du contre-essai sont suffisants selon l'article 7.3.2.9, il n'est pas tenu compte des résultats du premier laboratoire de contrôle. Si cela n'est pas le cas, le résultat de l'essai comparatif est alors considéré comme définitivement insuffisant.

L'organisme de certification peut imposer une sanction ou un contrôle interne ou externe complémentaire.

7.4 RAPPORT

Cet article contient les règles relatives aux rapports qui sont établis par l'organisme d'inspection ou de certification ou par le laboratoire de contrôle. Lors d'une inspection on parle d'un rapport d'inspection. Une fois par an, les rapports annuels peuvent également être établis. Un laboratoire de contrôle établit des rapports d'essai.

7.4.1 Rapport d'inspection

- 7.4.1.1 Pour chaque inspection un rapport d'inspection est établi - de préférence sur place - par l'inspecteur, qui contient les informations suivantes :
- l'identification du fournisseur (nom) ;
 - le numéro de certificat ;
 - le lieu où l'inspection a été effectuée ;
 - date et durée de l'inspection ;
 - la nature et les résultats des contrôles effectués, sous la surveillance de l'organisme d'inspection ;
 - les observations au sujet de l'autocontrôle ;
- et le cas échéant :
- les échantillonnages pour les essais comparatifs ;
 - les résultats et l'interprétation des résultats des contrôles réalisés en présence de l'organisme d'inspection ;
 - les mesures prises par le fournisseur en vue de résoudre une non-conformité ;
 - le nombre d'annexes.
- 7.4.1.2 Sur simple demande de l'organisme d'inspection des copies sont faites de chaque document ou résultat concernant l'autocontrôle, de sorte qu'elles peuvent être jointes au rapport d'inspection.
- L'organisme d'inspection a le droit de collecter des images qui peuvent documenter ou soutenir les constatations dans le rapport d'inspection, en vue d'une évaluation par l'organisme de certification.
- 7.4.1.3 Chaque rapport d'inspection est envoyé par l'inspecteur par e-mail aux personnes de contact désignées par le fournisseur. Ils peuvent soumettre leur réaction au rapport d'inspection à l'organisme d'inspection endéans les cinq jours ouvrables suivant la réception du rapport d'inspection. Si aucune remarque n'a été formulée pendant cette période, l'organisme d'inspection considèrera que le fournisseur est d'accord avec le contenu du rapport d'inspection.
- 7.4.1.4 L'organisme d'inspection fournit ensuite une copie du rapport d'inspection signé par la direction de l'organisme d'inspection ou par son mandataire, le cas échéant avec des commentaires, à l'organisme de certification.

7.4.2 Rapport d'essai

- 7.4.2.1 De chaque contrôle effectué par un laboratoire de contrôle externe, un rapport d'essai est établi par le laboratoire de contrôle.
- 7.4.2.2 Le rapport d'essai est transmis à l'organisme d'inspection.
- 7.4.2.3 Après le traitement et l'évaluation, l'organisme d'inspection transmet le rapport d'essai au fournisseur.

7.4.3 Rapport annuel

- 7.4.3.1 L'organisme de certification peut établir un rapport annuel par Règlement d'application sur les activités dans le cadre de la certification BENOR.
- 7.4.3.2 Le rapport annuel peut entre autres contenir les informations suivantes :
- le nombre de fournisseurs certifiés ;
 - le nombre de certificats délivrés, retirés et renoncés ;
 - un aperçu du nombre d'inspections effectuées ;
 - un aperçu des sanctions imposées ;
 - une énumération des problèmes qui se posent auprès de fournisseurs dans le cadre de la certification BENOR ;
 - propositions d'amélioration des règlements de certification ;
 - propositions d'amélioration des documents de référence.
- 7.4.3.3 Les données des titulaires de certificat sont traitées de façon anonyme dans le rapport annuel.
- 7.4.3.4 Le rapport annuel est destiné à l'organisation sectorielle. Celle-ci peut à son tour décider de distribuer le rapport annuel.

7.5 SUIVI DES NON-CONFORMITÉS

Cet article décrit ce qui est attendu du fournisseur en cas de non-conformités lors de la surveillance externe. L'organisme d'inspection et l'organisme de certification peuvent également prendre des mesures. Cet article contient, en outre, les règles relatives aux infractions à l'utilisation de la marque BENOR.

7.5.1 Mesures en cas de non-conformités

- 7.5.1.1 En cas de non-conformités qui ont été constatées par l'organisme d'inspection durant une inspection, le fournisseur prend les mesures appropriées, suivant les articles 6.3 et 7.3.
- 7.5.1.2 En cas de non-conformités qui ont été constatées par l'organisme d'inspection durant une inspection, les organismes d'inspection et de certification prennent des mesures appropriées, suivant les articles 7.6 et 8.2.
- 7.5.1.3 Les règles relatives à des parties de production douteuses ou rejetées sont reprises dans l'article 6.3.2.

7.5.2 Infractions à l'utilisation de la marque BENOR

- 7.5.2.1 Par infraction à l'utilisation de la marque BENOR par un titulaire de certificat, on entend : une utilisation non autorisée (utilisation de la marque BENOR pour laquelle le titulaire de certificat n'est pas autorisé) ou une utilisation par le titulaire de certificat qui peut prêter à confusion, imprécision, incertitude ou abus.
- 7.5.2.2 L'organisme de certification est obligé de veiller à une utilisation autorisée et correcte de la marque BENOR par le titulaire de certificat.
- 7.5.2.3 L'organisme de certification est compétent, lors de la constatation d'une infraction à l'utilisation autorisée et correcte de la marque BENOR :
 - d'imposer au titulaire de certificat les sanctions précisées à l'article 8.2 en fonction de la gravité de l'infraction ;
 - de transférer immédiatement l'infraction à l'asbl BENOR, qui en informe à son tour le NBN.

L'organisme de certification consulte l'asbl BENOR sur la sanction à imposer, si l'infraction de l'utilisation autorisée et correcte de la Marque au dire de l'organisme de certification doit donner lieu à une sanction plus sévère que l'avertissement.
- 7.5.2.4 Outre les autres obligations découlant de la sanction imposée, chaque sanction implique toujours pour le titulaire de certificat d'adapter immédiatement, à ses frais, ses bons de livraison, ses publications ou autres documents dans lesquels l'infraction de l'utilisation autorisée et correcte de la marque BENOR a été commise.

7.6 SYSTÈME D'ÉVALUATION

Cet article décrit comment la surveillance externe est suivie par l'organisme d'inspection et l'organisme de certification. Le système de points optionnel peut éventuellement faire en sorte que la surveillance externe soit adaptée à la mesure dans laquelle le fournisseur répond aux règles des règlements de certification et des documents de référence. Ce système de points optionnel peut être associé à un niveau d'autocontrôle. Les sanctions éventuellement imposées par l'organisme de certification sont traitées dans le chapitre 8.

7.6.1 Evaluation par l'organisme de certification

L'évaluation de la surveillance externe se fait par l'organisme de certification sur base des rapports d'inspection de l'organisme d'inspection.

7.6.2 Réprimande et proposition de sanction

- 7.6.2.1 Une réprimande est destinée à attirer l'attention du fournisseur sur une non-conformité qui pourrait donner lieu à une sanction (Art. 8.2). Tant l'organisme d'inspection que l'organisme de certification peuvent donner une réprimande.
- 7.6.2.2 Chaque constatation d'une non-conformité importante ou répétée par rapport aux documents de référence, au Règlement d'application ou aux dispositions particulières imposées par l'organisme de certification, peut donner lieu à une réprimande.
- 7.6.2.3 Une réprimande est signifiée par écrit au fournisseur. La réprimande donnée par l'organisme d'inspection est signée par la direction de l'organisme d'inspection ou par son mandataire, et si nécessaire pourvue d'un commentaire. Une copie doit être transmise à l'organisme de certification.
- 7.6.2.4 Le fournisseur doit justifier la non-conformité et éventuellement proposer les mesures correctives et les actions correctives nécessaires pour éviter respectivement le maintien ou la répétition de l'infraction ou de la non-conformité.
- 7.6.2.5 En cas de justification insuffisante ou de maintien ou de répétition de l'infraction ou de la non-conformité, l'organisme d'inspection peut faire une proposition de sanction à l'organisme de certification (Art. 8.2).

7.6.3 Système de points

- 7.6.3.1 L'organisme de certification peut décider d'appliquer un système de points pour l'évaluation de la surveillance externe dans le cadre de la certification d'un produit particulier. Seulement dans ce cas les articles 7.6.3 et 7.6.5 sont d'application.

Le cas échéant, le système de points est décrit dans le Règlement d'application.
- 7.6.3.2 Au début de chaque inspection il est débuté avec un certain nombre de points.

- 7.6.3.3 Chaque non-conformité qui peut être constatée par l'organisme d'inspection durant une inspection, correspond à un certain nombre de points.

Une réprimande et toute sanction correspondent à un certain nombre de points.

Le nombre de points pour une inspection est donc la valeur de départ où l'on soustrait des points qui correspondent à chaque non-conformité qui a été constatée et diminuée des points qui correspondent aux réprimandes ou sanctions qui ont éventuellement été signifiées à la suite de cette inspection.

7.6.4 Niveau d'autocontrôle

- 7.6.4.1 Le Règlement d'application peut déterminer que l'organisme de certification peut accorder au fournisseur un niveau d'autocontrôle sur base d'un système de points tel que décrit à l'article 7.6.3.

- 7.6.4.2 Le niveau d'autocontrôle est exprimé par une lettre de A (le niveau le plus haut) jusqu'à la lettre E (le niveau le plus bas). En fonction du produit le nombre de niveaux peut être limité. Un niveau bas plus haut est alors prévu dans le Règlement d'application.

- 7.6.4.3 Le niveau d'autocontrôle est uniquement basé sur :

- la moyenne du nombre de points dans un certain nombre d'inspections consécutives récentes ;
- le nombre de points à chaque inspection séparément.

Le nombre minimum et maximum de points entre lesquels la moyenne doit se trouver, le minimum au-dessus duquel le nombre de points lors de chaque inspection séparée doit se trouver et le nombre d'inspection sont déterminés dans le Règlement d'application.

- 7.6.4.4 Le niveau d'autocontrôle est actualisé après chaque inspection.

- 7.6.4.5 Au début de la période d'essai il est débuté avec le niveau le plus bas. Le niveau atteint à la fin de la période de demande est reporté après la délivrance du certificat.

7.6.5 Niveau de la surveillance externe

- 7.6.5.1 La surveillance externe peut varier en fonction du niveau d'autocontrôle. Les différences peuvent avoir une influence sur le nombre d'inspections, le nombre de contrôles sous supervision de l'organisme d'inspection et sur le nombre d'essais comparatifs. Les différents niveaux de la surveillance externe sont déterminés par le Règlement d'application.

- 7.6.5.2 Si le fournisseur atteint un certain niveau d'autocontrôle, le niveau de la surveillance externe est réduit.

- 7.6.5.3 La période minimale dans laquelle le fournisseur doit disposer d'un certificat pour pouvoir prétendre à un niveau inférieur de surveillance externe, est déterminée par le Règlement d'application.

- 7.6.5.4 La période minimale dans laquelle le fournisseur doit maintenir un niveau d'autocontrôle pour pouvoir prétendre à un niveau inférieur de surveillance externe, est déterminée par le Règlement d'application.
- 7.6.5.5 Le nombre minimum de productions ou de jours de production pour pouvoir prétendre à un niveau inférieur de surveillance externe, est déterminée par le Règlement d'application.
- 7.6.5.6 Lorsque le niveau d'autocontrôle du fournisseur diminue à nouveau, cela affecte immédiatement le niveau de surveillance externe.

8 PLAINTES ET SANCTIONS

Ce chapitre contient les règles concernant les plaintes entrantes et sortantes et les sanctions prises par l'organisme de certification.

8.1 PLAINTES

Cet article contient les règles concernant les plaintes, tant provenant de tiers, qu'au nom du fournisseur même.

8.1.1 Plaintes dirigées à l'organisme de certification

- 8.1.1.1 Chaque client, maître d'ouvrage ou tiers peut introduire une plainte auprès de l'organisme de certification concernant :
- la non-conformité d'un article produit qui a été livré sous la marque BENOR par le titulaire de certificat ;
 - une infraction au Règlement d'application par le fournisseur ;
 - une infraction à l'utilisation autorisée et correcte de la marque BENOR ;
 - un document émis par COPRO ;
 - le fonctionnement de l'organisme d'inspection.

Une plainte doit être confirmée par le plaignant et documentée avec les informations nécessaires afin de rendre l'examen de la plainte par les organismes de certification et d'inspection possible.

Le plaignant doit se faire connaître auprès de COPRO. Les plaintes anonymes ne feront pas l'objet d'un suivi. Les plaignants peuvent toutefois demander que leur anonymat soit garanti dans la mesure du possible au cours de l'examen de la plainte. Les informations obtenues du plaignant sont en principe traitées de manière non confidentielle, sauf demande expresse du plaignant.

- 8.1.1.2 Si une plainte est introduite auprès de l'organisme de certification, sa recevabilité est évaluée. Une plainte est recevable si elle se rapporte à au moins un des cas mentionnés à l'article 8.1.1.1. En outre, la signification concrète de l'écart doit être claire et des données suffisantes doivent être connues pour permettre l'examen de la plainte. L'organisme de certification informe le plaignant par écrit de la recevabilité de la plainte.

- 8.1.1.3 Si la plainte est recevable, l'organisme de certification examine le bien-fondé de celle-ci, éventuellement après s'être mis d'accord avec le plaignant, le fournisseur et/ou les tiers concernant l'étude qui sera menée.

Indépendamment de ces accords, l'organisme de certification peut mener l'examen totalement ou en partie, sans information préalable ou la présence du plaignant et/ou du fournisseur.

L'organisme de certification est autorisé à effectuer ou à faire effectuer une étude auprès du producteur, du distributeur, de l'importateur et/ou du lieu de livraison au sujet des non-conformités ou infractions indiqués. Cet examen peut dès lors être étendu au-delà des terrains du fournisseur et de l'unité de production, le cas échéant après avoir obtenu les autorisations nécessaires des tiers.

L'organisme de certification veille à ce que les plaintes soient toujours traitées de manière compétente, objective et impartiale.

8.1.1.4 L'organisme de certification déclare la plainte fondée si :

- un écart est constaté par rapport aux règles du Règlement d'application ;
- un écart est constaté au niveau d'un produit ;
- une référence ou un usage injustifié de la marque BENOR a été fait.

L'organisme de certification informe le plaignant et le titulaire de certificat par écrit du bien-fondé de la plainte et les informe des résultats de l'examen. Ces résultats peuvent inclure des données et résultats de contrôle du fournisseur, un laboratoire de contrôle ou l'organisme d'inspection, ainsi que des copies des documents pertinents de contrôle interne ou externe.

8.1.1.5 L'organisme de certification est habilité à signifier, à la suite d'une plainte fondée, une sanction au titulaire de certificat, accompagnée de diverses mesures en vertu des règles de l'article 8.2.

8.1.1.6 Si une plainte s'avère fondée, l'organisme de certification peut récupérer les frais du traitement de la plainte auprès du titulaire de certificat.

Le coût des contrôles ou de l'examen qui sont effectués par le plaignant ou un tiers ne sont en aucun cas à charge de l'organisme de certification.

8.1.1.7 L'organisme de certification n'intervient pas dans les accords commerciaux entre le plaignant et le titulaire de certificat ou des tiers.

8.1.1.8 S'il s'avère qu'une plainte est fondée, la plainte peut être signalée aux instances suivantes : l'organisation sectorielle, un autre organisme de certification ou l'asbl BENOR.

8.1.1.9 En cas de doute quant à l'indépendance, la transparence, l'objectivité et le traitement de la plainte par l'organisme de certification, le plaignant a la possibilité de contester la décision prise auprès du Comité d'arbitrage de l'asbl BENOR.

8.1.2 Plaintes dirigées à l'organisation sectorielle

8.1.2.1 Chaque client, maître d'ouvrage ou tiers peut introduire une plainte auprès de l'organisation sectorielle concernant le fonctionnement de l'organisme de certification ou de l'organisation sectorielle.

Une plainte doit être confirmée par le plaignant et documentée avec les informations nécessaires afin de rendre l'examen de la plainte par l'organisation sectorielle et les organismes de certification et d'inspection possible.

8.1.2.2 Si une plainte est introduite auprès de l'organisation sectorielle, sa recevabilité est évaluée. Une plainte est recevable si elle se rapporte à au moins un des cas mentionnés à l'article 8.1.2.1. L'organisation sectorielle informe le plaignant par écrit de la recevabilité de la plainte.

- 8.1.2.3 Si la plainte est recevable, l'organisation sectorielle examine le bien-fondé de la plainte, éventuellement après s'être mise d'accord avec le plaignant, l'organisme de certification, le fournisseur et/ou les tiers concernant l'étude qui sera menée.
- 8.1.2.4 Au cas où une infraction des règlements est constatée, l'organisation sectorielle déclare la plainte fondée. L'organisation sectorielle informe le plaignant par écrit du bien-fondé de la plainte.
- 8.1.2.5 Si une plainte manque de fondement, l'organisation sectorielle peut récupérer les frais du traitement de la plainte auprès de la personne qui a introduit la plainte.

8.1.3 Infractions à l'utilisation de la marque BENOR par un tiers et la protection de la marque BENOR

- 8.1.3.1 Par infraction à l'utilisation de la marque BENOR par un tiers, on entend une utilisation non autorisée ou qui peut prêter à confusion, imprécision, incertitude ou abus.
- 8.1.3.2 Si une réclamation écrite est introduite auprès de l'organisme de certification ou de l'organisation sectorielle concernant une utilisation non autorisée ou correcte de la marque BENOR ou une référence illégitime aux documents de référence pour lequel la certification est d'application, le receveur de la plainte évalue la recevabilité de la plainte. Si la plainte est recevable, le receveur de la plainte entreprend les démarches nécessaires en vertu des pouvoirs qui lui sont conférés par l'article 3.1 ou 3.2. Les frais s'y rapportant sont à charge du fournisseur concerné. En outre, l'organisme de certification transmet immédiatement la plainte à l'asbl BENOR qui en informe à son tour le NBN. Le NBN décide, en concertation avec l'organisation sectorielle, l'organisme de certification et l'asbl BENOR, quelles démarches sont prises pour lutter contre l'utilisation illégitime de la Marque.
- 8.1.3.3 Un fournisseur - titulaire de certificat ou non - ne peut pas utiliser la certification BENOR d'un produit d'une façon qui pourrait faire du tort à l'organisme de certification ou l'organisation sectorielle ou faire des déclarations sur la certification de son produit qui pourraient être considérées comme trompeuses ou illicites par l'organisme de certification ou l'organisation sectorielle.
- 8.1.3.4 Le titulaire de la marque peut réclamer une indemnité légale au nom du titulaire de certificat s'il a subi un dommage résultant de l'utilisation illégitime de la marque BENOR, sans que le titulaire de la marque ne peut être tenu responsable pour ce dommage.

8.1.4 Plaintes à propos du produit certifié auprès du fournisseur

- 8.1.4.1 Toute communication par des tiers au sujet d'un éventuel produit non conforme, livré sous la marque BENOR, est enregistrée comme une plainte.

Le fournisseur est obligé de traiter toute plainte introduite par écrit au sujet d'un produit certifié et de réagir d'une manière appropriée, même si la plainte est illégitime.

Le traitement et le suivi des plaintes auprès du fournisseur se font selon la procédure décrite dans le manuel qualité du fournisseur.

8.1.4.2 Le fournisseur conserve un bref aperçu chronologique des plaintes reçues concernant le produit certifié, avec mention de la provenance de la plainte, du contenu et de la suite donnée.

Le registre des plaintes comporte l'aperçu avec tous les documents concernant la plainte (correspondance, résultats d'essai, ...).

8.1.4.3 Si un client, un maître d'ouvrage ou un tiers n'est pas satisfait du traitement d'une plainte dirigée au fournisseur, il a la possibilité de transmettre sa plainte à l'organisme de certification (Art. 8.1.1).

8.1.5 Plaintes du fournisseur dirigées aux sous-traitants ou fournisseurs des matières premières

8.1.5.1 L'introduction et le suivi des plaintes aux sous-traitants ou fournisseurs des matières premières se fait selon la (les) procédure(s) décrite(s) dans le manuel qualité du fournisseur.

8.1.5.2 Le fournisseur conserve un bref aperçu chronologique des plaintes sortantes aux sous-traitants ou fournisseurs de matières premières, avec mention du destinataire et la nature de la plainte.

Tous les documents concernant la plainte (correspondance, résultats d'essai, ...) sont conservés de façon traçable.

8.2 SANCTIONS

Cet article décrit les règles relatives aux sanctions. Les sortes de sanctions sont expliquées.

8.2.1 Règles générales

- 8.2.1.1 L'organisme de certification est habilité à signifier des sanctions et à prendre toutes les mesures nécessaires suite au constat d'une infraction ou d'une non-conformité :
- aux documents de référence ;
 - aux règles du Règlement d'application ;
 - aux dispositions particulières par l'organisme de certification dans le cadre de la certification.
- 8.2.1.2 Les mesures imposées se composent d'une augmentation de l'autocontrôle ou de la surveillance externe. Elles concernent des mesures correctives en vue de lever la non-conformité ou l'infraction ou à des actions correctives en vue d'éviter la continuation ou la répétition de celle-ci. Les mesures ont un caractère obligatoire pour le titulaire de certificat.
- 8.2.1.3 Une sanction peut concerner une partie bien spécifique de la production (un ou plusieurs articles produits, des produits types ou la totalité du produit).
- 8.2.1.4 Pour toute infraction ou toute non-conformité, l'organisme de certification détermine, en fonction des règles du Règlement d'application, des constatations de l'organisme d'inspection, des réprimandes et également de la jurisprudence construite par l'organisme de certification, le besoin de signifier une sanction, et détermine éventuellement aussi le niveau de la sanction, la durée, les mesures d'accompagnement éventuelles et les actions nécessaires pour pouvoir mettre fin à la sanction.
- 8.2.1.5 Le fait de négliger une obligation découlant d'une sanction ou d'une constatation, pendant la durée d'une sanction, de la même infraction ou non-conformité, ou d'une deuxième infraction ou non-conformité qui donne également lieu à une sanction, peut donner lieu à une aggravation de la sanction.
- 8.2.1.6 L'organisme de certification informera immédiatement l'asbl BENOR lorsque celle-ci sera informée de graves non-conformités telles que des erreurs intentionnelles, des fraudes, des infractions mettant en danger la confiance et la crédibilité de la marque BENOR.
- Tout conflit, litige ou procédure entre l'organisme de certification et un fournisseur sera également communiqué à l'asbl BENOR.

8.2.2 Sortes de sanctions

- 8.2.2.1 En vertu de la gravité de l'infraction ou de la non-conformité, on distingue les sanctions suivantes :
- **AVERTISSEMENT** : le titulaire de certificat est averti que le maintien ou la répétition de l'infraction ou de la non-conformité durant un certain délai met en doute la capacité du fournisseur à garantir la continuité de la conformité de la partie de

production en question et peut donner lieu à une sanction plus lourde. L'autocontrôle et la surveillance externe sont poursuivis sans restriction ;

- **SUSPENSION DE LIVRAISON AUTONOME** : le titulaire de certificat ne peut plus livrer les parties de production concernées sous la marque BENOR sans autorisation préalable de l'organisme de certification. L'autocontrôle et la surveillance externe sont poursuivis sans restriction ;
- **SUSPENSION DE LA FICHE TECHNIQUE** : le titulaire de certificat ne peut plus livrer l'article produit concerné durant une période sous la marque BENOR. L'autocontrôle et la surveillance externe sont poursuivis sans restriction ;
- **SUSPENSION DU CERTIFICAT** : aucun article produit ne peut être livré sous la marque BENOR par le titulaire de certificat pendant une période. L'autocontrôle et la surveillance externe sont poursuivis sans restriction ;
- **RETRAIT DE LA FICHE TECHNIQUE** : le titulaire de certificat ne peut plus livrer l'article produit concerné sous la marque BENOR. La surveillance externe en ce qui concerne l'article produit concerné est abandonnée ;
- **RESTRICTION DU CERTIFICAT** : le titulaire de certificat ne peut plus livrer le type de produit concerné sous la marque BENOR. La surveillance externe en ce qui concerne le type de produit est abandonnée. Le type de produit est rayé du certificat. La restriction n'a pas d'influence sur les types de produit non-concernés, qui font encore partie de la certification de produits ;
- **RETRAIT DU CERTIFICAT** : le titulaire de certificat ne peut plus livrer le produit complet sous la marque BENOR. La surveillance externe est abandonnée.

8.2.2.2 La suspension de la livraison autonome, de la fiche technique ou du certificat est prononcée pour une durée indéterminée. Elle peut uniquement être levée si le titulaire de certificat a soumis la preuve convaincante qu'il a pris toutes les mesures nécessaires pour mettre fin de manière définitive à l'infraction ou à la non-conformité et pour empêcher sa répétition.

8.2.2.3 La durée maximale de la suspension de livraison autonome, de la fiche technique ou du certificat est déterminée par le Comité de Certification. Lorsque ce délai est dépassé, l'organisme de certification procédera au retrait de la fiche technique, à la restriction du certificat ou au retrait du certificat.

8.2.2.4 Après un retrait du certificat, le fournisseur ne peut introduire une nouvelle demande de certification qu'après avoir convaincu l'organisme de certification qu'il a mis en œuvre des mesures structurelles pour mettre fin définitivement à l'infraction ou à la non-conformité et empêcher sa répétition, à condition qu'il ait indemnisé le dommage subi par l'organisme de certification et le titulaire de la marque du fait de l'infraction ou de la non-conformité. La période de demande sera intégralement appliquée comme pour une toute nouvelle demande.

8.2.2.5 Lors du retrait du certificat, l'organisme d'inspection peut effectuer une inspection de clôture dans les trois mois suivant le retrait, afin de vérifier si les règles concernant le retrait sont suivies.

8.2.2.6 Lors de la suspension ou du retrait du certificat BENOR, la marque BENOR sur le produit, les bons de livraison, les documents commerciaux ou dans la documentation est supprimée ou barrée de manière clairement observable et indélébile.

8.2.3 Publication des sanctions

8.2.3.1 Un avertissement et une suspension de livraison autonome sont des affaires internes entre le titulaire de certificat, l'organisme de certification, l'organisation sectorielle et le maître d'ouvrage et ne sont jamais divulgués à d'autres parties. Ces sanctions sont signifiées par écrit. La communication de la sanction au maître d'ouvrage est uniquement d'application au cas où le maître d'ouvrage en question a reçu un produit non conforme ou s'il a introduit une plainte.

8.2.3.2 La suspension de la fiche technique ou du certificat, la restriction du certificat ou le retrait de la fiche technique ou du certificat sont des sanctions à caractère public. Ils sont explicitement mentionnés sur COPRO Extranet et/ou dans la liste des titulaires de certificat.

Ces sanctions sont signifiées au titulaire de certificat par lettre recommandée, après avoir informé le titulaire de certificat du risque couru et non sans lui avoir donné l'occasion de présenter ses moyens de défense.

8.2.4 Raisons de sanction

8.2.4.1 Peuvent mener à un avertissement (liste non exhaustive) :

- le non-respect de la nature et des fréquences des contrôles imposés dans le cadre de l'autocontrôle ;
- l'absence de mesures correctives lorsque les résultats de l'autocontrôle ne sont pas conformes ;
- l'utilisation de matières premières non conformes ou la fourniture de renseignements erronés concernant les matières premières utilisées ;
- toute non-conformité du personnel, du matériel ou de l'autocontrôle ;
- la livraison en dehors de la marque BENOR de parties de production non dispensées ;
- une production qui n'a pas été notée dans le registre de la production ou qui n'a pas été mentionnée à l'organisme d'inspection ;
- la livraison de parties de production douteuses sans que leur conformité n'ait été vérifiée et leur livraison autorisée sur base d'un examen suivant les dispositions du Règlement d'application ;
- la fourniture de renseignements erronés sur les quantités produites ;
- le défaut d'informer le client en cas d'une livraison non conforme ;
- le non-paiement d'une facture endéans le délai prescrit.

8.2.4.2 Peuvent mener à une suspension de livraison autonome (liste non exhaustive) :

- la livraison sous la marque BENOR, d'un article produit dont la non-conformité a été constatée après la livraison et où le fournisseur n'a pas pris de mesures ;
- la livraison sous la marque BENOR, d'un article produit qui ne fait pas partie du certificat ou pour lequel il n'y a pas de fiche technique validée.

8.2.4.3 Peuvent mener à une suspension du certificat (liste non exhaustive) :

- la livraison sous la marque BENOR, d'un article produit dont la non-conformité devrait être connue par le titulaire de certificat ;

- le non-respect des mesures imposées dans le cas où les résultats de l'autocontrôle ne satisfont pas aux documents de référence ou au Règlement d'application ;
- une réaction inadéquate, ou en dehors du délai déterminé, à une demande de mesures de la part de l'organisme d'inspection ou de l'organisme de certification ;
- le fait de rester en défaut quant aux obligations dans le cadre du marquage CE des parties de production concernées.

8.2.4.4 Peuvent mener à un retrait du certificat (liste non exhaustive) :

- tout acte volontaire effectué pour dissimuler la non-conformité d'un produit ;
- la falsification des documents dans le cadre de l'autocontrôle ou de la surveillance externe ;
- la livraison sous la marque BENOR d'un produit durant la période de suspension de la fiche technique ou du certificat ou la livraison d'un produit sans autorisation de l'organisme de certification durant la période de suspension de la livraison autonome ;
- toute autre infraction à l'utilisation autorisée ou correcte de la marque BENOR ;
- tout acte volontaire visant à nuire sérieusement à l'image ou aux intérêts de l'organisme de certification ou l'organisation sectorielle ;
- non-paiement répété ou persistant.

8.3 RECOURS ET LITIGES

Cet article décrit les possibilités dans le cas où un fournisseur n'est pas d'accord avec la sanction qui lui est imposée.

8.3.1 Le droit d'être entendu

- 8.3.1.1 Le titulaire de certificat qui n'est pas d'accord avec la décision prise ou avec une sanction signifiée par l'organisme de certification a le droit d'être entendu par l'organisme de certification.
- 8.3.1.2 La demande à être entendu est introduite par écrit auprès de l'organisme de certification.
- 8.3.1.3 Les décisions prises et les sanctions signifiées par l'organisme de certification ne sont pas suspendues par une demande d'être entendu.
- 8.3.1.4 Le droit d'être entendu sera accordé lors de la prochaine réunion du Comité de Certification.

8.3.2 Recours au sein de l'organisme de certification

- 8.3.2.1 Le titulaire de certificat qui n'est pas d'accord avec la décision de l'organisme de certification concernant la suspension sanctionnelle, restriction ou le retrait de son certificat ou le refus de délivrer le certificat, a le droit d'interjeter un recours de cette décision auprès d'un Comité de Recours constitué au sein de l'organisation sectorielle.
- 8.3.2.2 Interjeter un recours s'effectue par courrier recommandé dans les dix jours ouvrables après la signification de la sanction en question.
- 8.3.2.3 Une suspension, restriction ou un retrait sanctionnel du certificat n'est pas suspendu par un recours.
- 8.3.2.4 La procédure qui décrit le traitement du recours par l'organisme de certification est disponible par le biais du site internet de l'organisme de certification.

8.3.3 Litiges

Tout litige relatif à l'interprétation de ce règlement, à l'exécution et à l'interprétation de la certification, y compris l'utilisation de la marque BENOR, entre deux ou plusieurs des parties suivantes, le demandeur de la certification, le titulaire de certificat, le titulaire de la marque, l'organisation sectorielle, l'organisme de certification et l'organisme d'inspection, sera définitivement tranché par un tribunal arbitral institutionnel avec un seul arbitre. La procédure se déroule selon le règlement de CEPANI. Le droit belge est d'application. Le lieu d'arbitrage est à Bruxelles. La langue véhiculaire pour le tribunal arbitral est le français ou le néerlandais, au choix de la partie requérante. Le tribunal arbitral a lieu en première et en dernière instance.

Par souci de clarté, il est expressément stipulé que le (l'ancien) titulaire de certificat qui conteste le retrait sanctionnel de son dernier certificat est considéré comme un titulaire de certificat aux fins du présent article.

9 TARIFS ET FACTURATION

Ce chapitre contient les règles financières, tarifs et règles concernant la facturation.

9.1 RÈGLES FINANCIÈRES

9.1.1 Généralités

Dès qu'un fournisseur a introduit sa demande de certification (Art. 5.1.3), les règles financières sont d'application.

9.1.2 Frais d'une demande de certification

9.1.2.1 Après réception de la demande de certification (Art. 5.1.3), l'organisme de certification encaisse auprès du fournisseur une indemnité par demande de certification suivant l'article 9.2.1.

9.1.2.2 Si le fournisseur l'estime nécessaire, il peut demander à l'organisme de certification ou d'inspection une ou plusieurs réunions informatives qui précèdent l'inspection de démarrage (Art. 5.2.3). Les frais de ces réunions sont facturés au fournisseur par l'organisme qui les effectue suivant l'article 9.2.3.

9.1.3 Frais durant la période de demande

9.1.3.1 Les frais pour le fournisseur au cours de la période de demande sont calculés sur base de l'article 9.2.3.

9.1.3.2 Si le certificat n'est pas délivré, les frais pour la demande de certification, les frais pour les réunions informatives et pour l'inspection de démarrage et autres indemnités payés dans le cadre de la période de demande, ne sont pas récupérés par le fournisseur.

9.1.4 Frais durant la période avec certificat

Les rétributions dues par le titulaire de certificat consistent en :

- une rétribution de certification par période suivant l'article 9.2.2 ;
- une rétribution d'inspection suivant l'article 9.2.3 ;
- une rétribution de production suivant l'article 9.2.4.

La rétribution est réglée à l'organisme de certification.

9.1.5 Règles financières complémentaires

Des dispositions et tarifs particuliers qui sont d'application pour un produit spécifique, sont déterminés dans le Règlement d'application.

9.2 TARIFS

9.2.1 Indemnité par demande de certification

Le montant pour le traitement d'un dossier de demande est indiqué dans le Règlement de Tarif pour la Certification de Produits TAR BENOR.

9.2.2 Rétribution de certification

Aussi bien les montants, le calcul que la période pour la rétribution de certification sont déterminés dans le Règlement d'application.

9.2.3 Rétribution d'inspection

Les montants de l'indemnité fixe par inspection, l'indemnité de prestation, l'indemnité de déplacement, les frais de transport et l'indemnité de séjour sont précisés dans le Règlement de Tarif pour Certification de Produits TAR BENOR ou dans le Règlement d'application.

9.2.4 Rétribution de production

La rétribution de production est déterminée dans le Règlement d'application.

9.2.5 Déplacement inutile

Les règles concernant les déplacements inutiles sont indiquées dans le Règlement de Tarif pour Certification de Produits TAR BENOR.

9.2.6 Prestations en dehors des heures de travail normales

Les règles concernant les prestations en dehors des heures de travail normales sont indiquées dans le Règlement de Tarif pour la Certification de Produits TAR BENOR.

9.2.7 Taxes

Les taxes sont fixées suivant le Règlement de Tarif pour la Certification de Produits TAR BENOR.

9.2.8 Indexation des tarifs

L'indexation se fait suivant le Règlement de Tarif pour la Certification de Produits TAR BENOR.

9.3 FACTURATION

9.3.1 Payeurs possibles

- 9.3.1.1 Les frais relatifs :
- aux réunions informatives ;
 - à l'inspection de démarrage ;
 - aux inspections standard ;
 - aux inspections complémentaires ;
 - aux inspections et heures d'attente inutiles ;
 - aux déplacements ;

sont directement réglés par le fournisseur à l'organisme concerné.

- 9.3.1.2 Les frais des contrôles effectués par un laboratoire externe sont directement facturés par le laboratoire externe au fournisseur.

- 9.3.1.3 Les frais relatifs :
- à l'autocontrôle ;
 - aux échantillons et échantillonnages pour l'autocontrôle et le contrôle externe ;
 - aux éventuelles réparations suite aux échantillonnages ;
 - au transport des échantillons vers un laboratoire externe ;

sont directement supportés par le fournisseur.

9.3.2 Conditions de paiement

Les conditions de paiement sont précisées dans le Règlement de Tarif pour Certification de Produits TAR BENOR.



GENERAL CERTIFICATION REGULATIONS

CRC 01 BENOR



GENERAL CERTIFICATION REGULATIONS
FOR THE
PRODUCT CERTIFICATION
IN THE CONSTRUCTION SECTOR UNDER THE
BENOR MARK

© COPRO *Version 4.0 of 2023-09-13*



COPRO A not-for-profit impartial product control body for the construction industry

Z.1 Research Park
Kranenberg 190
BE - 1731 Zellik (Asse)

T. +32 (0)2 468 00 95
info@copro.eu
www.copro.eu

VAT BE 0424.377.275
KBC BE20 4264 0798 0156
RLP Brussels

CONTENTS

1	INTRODUCTION	4
1.1	TERMINOLOGY	4
1.2	AVAILABILITY OF THE CERTIFICATION REGULATIONS	10
1.3	STATUS OF THE CERTIFICATION REGULATIONS	11
1.4	HIERARCHY OF RULES AND REFERENCE DOCUMENTS	12
1.5	QUESTIONS AND OBSERVATIONS	12
2	OVERVIEW OF PRODUCT CERTIFICATION	13
2.1	PREPARATION OF THE CERTIFICATION REGULATIONS	13
2.2	OBJECTIVES	14
2.3	SCOPE	16
2.4	CERTIFICATE	20
2.5	IDENTIFICATION OF THE PRODUCT	24
2.6	USE OF THE BENOR MARK	26
2.7	TECHNICAL DATA SHEET	30
3	THE STAKEHOLDERS	33
3.1	SECTORAL ORGANISATION	33
3.2	CERTIFICATION BODIES	37
3.3	INSPECTION BODIES	40
3.4	SUPPLIER	42
3.5	EXTERNAL LABORATORIES	43
3.6	CLIENTS	44
4	REQUIREMENTS FOR A CERTIFIED PRODUCT	46
4.1	STAFF	46
4.2	EQUIPMENT	49
4.3	RAW MATERIALS	51
4.4	PRODUCTION UNIT	52
4.5	PRODUCT	53
4.6	QUALITY PLAN	55
4.7	TYPE TEST	58
5	OBTAINING A CERTIFICATE	60
5.1	APPLICATION FOR CERTIFICATION	60
5.2	APPLICATION PERIOD	62
6	SELF-MONITORING	65
6.1	REGISTRATION AND ARCHIVING	65
6.2	CONTROLS WITHIN THE FRAMEWORK OF SELF-MONITORING	67
6.3	FOLLOW-UP OF DEVIATIONS	71
7	EXTERNAL SURVEILLANCE	74
7.1	GENERAL	74

7.2	INSPECTIONS	75
7.3	CONTROLS IN THE CONTEXT OF EXTERNAL SURVEILLANCE	78
7.4	REPORT.....	81
7.5	FOLLOW-UP OF DEVIATIONS	83
7.6	EVALUATION SYSTEM	84
8	COMPLAINTS AND SANCTIONS	87
8.1	COMPLAINTS	87
8.2	SANCTIONS.....	91
8.3	APPEALS AND DISPUTES	95
9	RATES AND INVOICING.....	96
9.1	FINANCIAL RULES	96
9.2	RATES	97
9.3	INVOICING.....	98

1 INTRODUCTION

This chapter gives and explains some of the rules concerning the certification regulations.

1.1 TERMINOLOGY

This article defines some of the special terms and abbreviation used in these CRC 01 BENOR General Certification Regulations.

1.1.1 Definitions

Applicant	The supplier applying for a certificate from the certification body.
Application Regulations (BENOR)	The regulations that supplement the CRC 01 BENOR General Certification Regulations for a certain product, with both forming the set of technical, administrative and financial rules regarding certification of the conformity of the product with the reference documents.
BENOR certified	Certified based on the CRC 01 BENOR General Certification Regulations and the Application Regulations governing that product.
BENOR non-profit organisation	Body responsible for managing the BENOR mark in general, use and control it.
Body	Entity established under public or private law, which has a specific mandate and composition.
Calibration	<p>A set of actions that, in specified circumstances, establish the relationship between, on the one hand, the values indicated by a measuring device or measuring system, or the values presented by a measuring instrument or reference material, and, on the other hand, the corresponding known values of a quantity realized by gauges.</p> <p>More information about the term “calibration” can be found in ISO/IEC Guide 99.</p>
Certificate [of product]	<p>Document issued by the certification body to a supplier in accordance with a certification system, declaring that the product referred to in the certificate has been certified on the basis of these CRC 01 BENOR General Certification Regulations, supplemented by the Application Regulations governing the product concerned.</p> <p>For the sake of simplicity, this term is also used for the licence issued to the supplier by the certification body giving it the right to use the certificate and the Mark in accordance with the rules contained in the applicable rules in the Application Regulations.</p>

Certificate holder	<p>Supplier to which the certification body has issued a certificate.</p> <p>The certification body gives the certificate holder the right to use the certificate and Mark in accordance with the rules in the applicable Application Regulations.</p> <p>A certificate holder has this capacity until the withdrawal or termination of its last certificate or its last certified production.</p>
Certificate number	<p>Unique number (composed of letters and numerals) used by the certification body to identify the certificate, and used by the supplier, together with the Mark, to identify a certified product.</p>
Certification [of product]	<p>Activity in which the certification body declares by means of a certificate, as an independent third party, that there is a sufficient degree of confidence that the product is manufactured by a supplier that is able to continuously guarantee the conformity of its product with the requirements set out in the relevant Application Regulations.</p>
Certification body	<p>Body that carries out the certification and accredited to ISO/IEC 17065.</p>
Certification Regulations	<p>Document that sets out the rules of the certification system.</p>
Certification system	<p>System with its own certification rules.</p>
Client	<p>The party purchasing the product from the supplier. The definition applies to different types of purchaser: producers of other products, contractors, awarding authorities, authorities, et cetera.</p>
Comparative test	<p>A test carried out in pairs, in which the result of the control laboratory is compared with the result obtained by the supplier in order to verify the self-monitoring system.</p>
Conformity	<p>The correspondence of something (facilities, equipment, process, product, etc.) with the rules in the reference documents that relate to it and with the applicable provisions in the Application Regulations.</p>
Control equipment	<p>Measuring and testing equipment used to conduct checks and tests.</p>
Control laboratory	<p>External laboratory appointed by the certification body responsible for executing the checks and controls.</p>
Control location	<p>Place where a control is carried out.</p>
Deviation	<p>Non-compliance of something (equipment, materials, process, product, etc.) with the rules pertaining to reference documents relating to the rules of the relevant Application Regulations.</p>
Element	<p>Something that can be described and considered individually.</p>

External laboratory	Laboratory that is independent of the supplier.
General Certification Regulations (CRC 01 BENOR)	The certification system described in the regulations held and managed by COPRO non-profit organisation.
Identification	Designation of the identity of something by applying a mark.
Inspector	Competent representative of the inspection body, responsible for the inspection.
Inspection	<ol style="list-style-type: none"> 1. Systematic review of the satisfaction of a product to the requirements specified by monitoring or calibrations. 2. Control visit conducted by an inspector as part of the external surveillance within the framework of the certification process.
Inspection body	Body that carries out inspections on behalf of a certification body and accredited to ISO/IEC 17020.
Internal laboratory	Laboratory that is dependent on or reports to the supplier, whether or not it is established at the production unit.
Mark [conformity] [BENOR mark]	<p>Protected mark, indicating that there is a certain degree of justified confidence that the product in question conforms to the related reference documents.</p> <p>The use and supervision of the Mark ensue in accordance with the rules of these CRC 01 BENOR General Certification Regulations and the Regulations for the Use and Supervision of the BENOR mark.</p> <p>In the context of these certification regulations, this relates to the BENOR certification mark, as described in Article 2.6.</p>
Monitoring	Activities such as visually checking, measuring, examining, testing or estimating one or more characteristics of an element and comparing the results with the specified requirements to determine the conformity of a characteristic.
Producer	Company responsible for manufacturing a product.
Product	Result of an industrial process or activity that is the subject of one or more reference documents. This a collective noun for all of the unit groups and product types to which one and the same Application Regulations or certificate applies.
Product group	A group of products with comparable characteristics or for which the same certification or verification procedures apply.
Product type	Group of manufactured goods with similar characteristics. One product may be divided into different product types on the basis of the applicable reference document, property categories, application, et cetera.

Production	<ol style="list-style-type: none"> 1. A group of processes and methods for manufacturing a product. 2. Quantity of a product manufactured in a production unit.
Production part	Part of a production that is distinguished by one or more common characteristics, or which corresponds to a particular quantity.
Production unit	Technical installation(s) linked to a geographical location which is/are used by a supplier where the product is made, as defined in the Application Regulations.
Quality system	<p>Organisational structure, procedures, processes and resources required to implement a quality management system.</p> <p>Further information on the term 'quality system' can be found in standard EN ISO 9000.</p>
Reference document	Document (standard, Technical Requirement or any other technical specification) that specifies the technical characteristics that the staff, equipment, production unit, raw materials, production processes and/or the product must comply with and which states that the relevant Application Regulation applies to a certain product and its manufacture.
Sampling	<p>Sampling can be subdivided into:</p> <ul style="list-style-type: none"> - removing part or all of a product or component; - applying an identification/mark to a defined part or to an entire product or component, <p>for the purpose of inspecting and testing it.</p>
Sanction	Punitive measure imposed on the supplier by the certification body when it is established that the supplier has failed to comply with the applicable rules of the Application Regulations or reference documents, negatively affecting the supplier's ability to guarantee the ongoing conformity of the product. A sanction is also imposed to maintain the credibility of the BENOR mark.
Sectoral organisation	Institution preparing the certification schemes.
Self-monitoring [industrial]	Permanent monitoring that the supplier carries out by itself – or arranges to have carried out – on raw materials, equipment, monitoring equipment, production, the product, stocks and deliveries to determine the continuous conformity of the product.
Self-monitoring laboratory	Internal or external laboratory conducting tests within the framework of the self-monitoring process.
Self-monitoring test	Test carried out in the self-monitoring laboratory within the framework of the self-monitoring system.

Supplier	The party requesting, obtaining or no longer having the certificate and which is responsible for ensuring that the product meets the certification requirements. This definition applies to producers, distributors and importers. If a supplier is referred to with regard to raw materials, general equipment, control equipment or services, this is specifically stated.
Technical Prescription	The Technical Prescriptions are reference documents that are drawn up by sector (Sectoral Commission, Art. 3.1.4). A Technical Prescription may be a complete prescription for one product or a supplement to existing requirements such as a standard. The Technical Prescriptions form than a basis for the certification.
Tele-inspection	Remote inspection (= different from the normal location) carried out by an inspector as part of external monitoring in the context of the certification. In this case, the necessary documents are made available digitally.
Test	Technical operation that consists of determining one or more characteristics of a raw material or product according to a specified method.
Testing	See test.
Type test	A series of verifications to determine initially (initial type test) or possibly to confirm periodically (repeat type test) the characteristics of a unit group or product type and its conformity.
Unit group	A group of units of a product with the same characteristics and performance that are produced in a certain way and comply with the same technical data sheet.
Verification	Set of operations performed by a legally authorized body in order to establish and confirm that the instrument fully complies with the requirements of the verification regulations.

In the case of a specific product there may be some derogation from the terminology set out above. This is clearly stated in the Application Regulations.

1.1.2 Abbreviations

BELAC	Belgian Accreditation Organisation
CEPANI	Belgian Centre for Arbitration and Mediation
EA	European Cooperation for Accreditation
NBN	Bureau for Standardisation
PTV	Technical regulations
TAR	Tariff regulations

1.1.3 References

AR	General Regulations BENOR concerning the conformity of products with standards
CRC 01 COPRO	General Certification Regulations CRC 01 COPRO for the product certification in the Construction sector under the COPRO mark
CRC 01 BENOR	General Certification Regulations CRC 01 BENOR for the product certification in the Construction sector under the BENOR mark
CRC 02 COPRO.EXE	General Certification Regulations CRC 02 COPRO.EXE for the certification of implementation in the Construction sector under the COPRO.EXE mark
ISO/IEC Guide 99	International vocabulary for metrology
NBN EN ISO 9000	Quality management systems - Fundamental principles and vocabulary
NBN EN ISO/IEC 17020	Conformity assessment - Requirements for the operation of various types of bodies performing inspection
NBN EN ISO/IEC 17025	General requirements for the competence of testing and calibration laboratories
NBN EN ISO/IEC 17065	Conformity assessment - Requirements for the bodies certifying the products, processes and services
TAR BENOR	Tariff regulations for Product Certification

These CRC 01 BENOR General Certification Regulations specify dated and undated reference documents. For dated references, only the cited version applies. For undated references, the latest version always applies, including any errata, addenda and amendments.

For any EN standards referred to in these Regulations, it shall always be the corresponding Belgian NBN EN publication that applies. The certification body may allow the use of a publication other than the Belgian publication, provided that the content is identical to the Belgian publication.

1.2 AVAILABILITY OF THE CERTIFICATION REGULATIONS

This article describes how the certification regulations are made available.

The current version of the certification regulations is available free of charge on the certification body's website.

A printed version of the certification regulations can be ordered from the certification body. The certification body has the right to charge for these.

It is not permitted to make any modifications to the original certification regulations approved by the sectoral commission and/or registered certification regulations by the non-profit organisation BENOR.

1.3 STATUS OF THE CERTIFICATION REGULATIONS

This article refers to the data concerning the version, approval and ratification of the certification regulations.

1.3.1 Status of these CRC 01 BENOR General Certification Regulations

These CRC 01 BENOR General Certification Regulations concern version 4.0.

These CRC 01 BENOR General Certification Regulations were approved by COPRO on the 13th of September 2023.

These CRC 01 BENOR General Certification Regulations were ratified by the Management Body of COPRO on the 12th of December 2023.

These CRC 01 BENOR General Certification Regulations was submitted to the non-profit organisation BENOR on the 20th of December 2023.

1.3.2 Status of the Application Regulations

The status of the Application Regulations is specified in the Application Regulations.

1.4 HIERARCHY OF RULES AND REFERENCE DOCUMENTS

This article describes the hierarchical structure of the different rules and documents. In case of contradictions between them, some of them take precedence over others.

1.4.1 Legislation

If any of the rules in the certification regulations are inconsistent with the applicable legislation, the rules contained in the legislation shall then be decisive. The supplier shall be responsible for monitoring this and for notifying the sectoral organisation or the certification body of any contradictions in advance.

1.4.2 Directives concerning health and safety

If any of the rules in the certification regulations are inconsistent with the health and safety directives, the directives shall then be decisive. The supplier shall be responsible for monitoring this and for notifying the sectoral organisation or the certification body of any contradictions in advance.

1.4.3 Special tender document

If any of the rules in the applicable special tender document are inconsistent with the certification regulations, the supplier must inform the certification body accordingly, before production. The certification body can then take the appropriate measures, in collaboration with the awarding authority if necessary.

1.5 QUESTIONS AND OBSERVATIONS

Questions or observations concerning the certification regulations must be sent to the sectoral organisation or the certification body.

2 OVERVIEW OF PRODUCT CERTIFICATION

This chapter indicates who is responsible for preparing the certification regulations. The objectives and scope of the product certification are described.

2.1 PREPARATION OF THE CERTIFICATION REGULATIONS

This article indicates who is responsible for preparing the various certification regulations.

2.1.1 Preparation of these CRC 01 BENOR General Certification Regulations

These CRC 01 BENOR General Certification Regulations for the product certification were drawn up by COPRO. They are used as the basis for the preparation of the Application Regulations.

2.1.2 Preparation of an Application Regulation for each product

A specific Application Regulation shall be drawn up for each product. This is done in principle by a specialist technical sectoral commission on which the parties with an interest in the area of the product in question are represented. The sectoral organisation shall be responsible for organising the sectoral commission (Art. 3.1.4).

2.2 OBJECTIVES

This article describes the objectives of the certification regulations and the product certification.

2.2.1 The goal of these CRC 01 BENOR General Certification Regulations

- 2.2.1.1 The CRC 01 BENOR General Certification Regulations are used by the sectoral commission as a basis for the preparation of the Application Regulations for product certification. It is common and identical for all products for which COPRO manages the BENOR certification.
- 2.2.1.2 These CRC 01 BENOR General Certification Regulations remain applicable and shall be used by the sectoral organisation, the certification bodies and the inspection bodies in carrying out their tasks, e.g. when dealing with the certification application and external surveillance.

2.2.2 The goal of the Application Regulations

- 2.2.2.1 These Application Regulations contain all the relevant rules for the certification of a specific product. They also contain the rules relating to applications for a certification and additional information.
- 2.2.2.2 The Application Regulations shall be used by the sectoral organisation, the certification bodies and the inspection bodies in carrying out their tasks, e.g. when dealing with the certification application and external surveillance.
- 2.2.2.3 The sectoral organisation can make a consolidated document on the basis of the CRC 01 BENOR General Certification Regulations and the Application Regulations. In this case, the individual regulations remain the only valid documents.

2.2.3 The goal of the product certification

The BENOR mark is a voluntary mark that is owned by the Bureau for Standardisation.

The BENOR mark is intended to confirm the confidence in the measures taken by the supplier with regard to the declaration of the conformity of a product with the reference documents. These reference documents may be agreed in a public voluntary framework and may be based on Belgian, European or international legislation.

The BENOR mark thus offers the client a degree of certainty that the product satisfies the well-defined quality requirements.

The BENOR mark does not declare the product's conformity with its performance and characteristics as stated by the supplier, but confirms that a degree of confidence indicates that the supplier is permanently capable of guaranteeing the conformity of a product that it produces and/or supplies in accordance with the rules set out in the reference documents.

The BENOR mark acts in the public interest by promoting the best practices in construction and thus contributes to technical and economic progress.

Under no circumstances does the certification affect the liability of the designer, the author of the tender document, the design or research consultancy, the contractor or the supplier.

2.3 SCOPE

The scope of the product certification is described in this article. It states what is and what is not included in the product certification. The relationship with the execution certificate is explained. The different types of certification regulations and reference documents are listed. There may also be a possibility of supplying some production parts not covered by the BENOR mark.

2.3.1 Object of product certification

2.3.1.1 The object of product certification is the control of production and supply of a particular product.

In this regard, we can look at:

- implementing and follow-up of a quality plan;
- determining the client's requirements;
- the possible type testing of a unit group or product type;
- the selection and receipt of the raw materials to be used in the production;
- the use of appropriate equipment and staff;
- the actual production;
- the controls on raw materials;
- the controls on the production process;
- the controls on the product;
- the recording and archiving of all relevant data and results.

The product types that belong to the certified production part are clearly listed or described in the Application Regulations.

The input for the certification consists of all relevant requirements of the applicable reference documents relating to the product. The output is a conforming product, made traceable on the basis of a prescribed set of records of controls.

2.3.1.2 The conformity of the raw materials used in production also falls under the product certification.

The supplier uses the appropriate raw materials, and provision may optionally be made to use certified raw materials and/or carry out a control on the raw materials used. Depending on the results of this control, the supplier takes appropriate measures in accordance with the Application Regulations.

2.3.1.3 The conformity of the resulting work is not covered by the product certification.

The use of compliant products is an essential link in the realisation of a high quality and conforming construction. However, given that there are still parameters that are not covered by the product certification, this certification cannot fully guarantee that the resulting structure will meet the project owner's quality requirements. The parameters not covered by the product certification include:

- the design of the structure;
- products not falling within the scope of the product certification;

- the uncertified execution of a project.

2.3.2 Relationship with the execution certificate

The execution certificate – such as that issued by COPRO in accordance with the rules of the CRC 02 COPRO.EXE General Certification Regulations – relates to the conformity of the execution.

One or more certified products may be used in the execution of part or all of a construction project, which is in turn covered by the execution certificate.

In this way, the product certification and execution certification have a well-defined, different scope, but remain closely related in the quality assurance chain.

In the Application Regulations shall state whether there is a link between the certification of the specific product and a certain certification of the execution.

2.3.3 General Regulations BENOR

The General Regulations of the NBN applies.

All certification regulations for the management or organisation of the BENOR mark announced under the authority of the NBN are implemented in the context of management of the BENOR certification scheme by COPRO.

2.3.4 CRC 01 BENOR General Certification Regulations for the product certification in the construction sector

2.3.4.1 These CRC 01 BENOR General Certification Regulations apply to the issue of a BENOR certificate and the use of the BENOR mark for a product in accordance with at least one of the following reference documents:

- a standard;
- a Technical Prescription (PTV).

The applicable reference documents are set out in Article 2.3.7.

2.3.4.2 BENOR certification of a product is voluntary.

2.3.4.3 For products for which a harmonized EN standard applies, the BENOR certificate is only awarded after the supplier has complied with all the rules on the CE marking for the product.

2.3.5 Application Regulations

Using these CRC 01 BENOR General Certification Regulations as a basis, an Application Regulation is drawn up for each product, which contains all of the specific rules relating to the issue of the certificate and the use of the BENOR mark for the product in question.

2.3.6 Additional regulations and circulars

- 2.3.6.1 The sectoral organisation may supplement these CRC 01 BENOR General Certification Regulations and each Application Regulation with one or more additional regulations, which form an integral part of these CRC 01 BENOR General Certification Regulations and the Application Regulations respectively.
- 2.3.6.2 The sectoral organisation may supplement these CRC 01 BENOR General Certification Regulations and each Application Regulation with one or more circulars, which form an integral part of these CRC 01 BENOR General Certification Regulations and the Application Regulations respectively.
- 2.3.6.3 The rates that apply in the context of product certification are included in the Tariff Regulations for the product certification TAR BENOR.

2.3.7 Reference documents

- 2.3.7.1 The applicable standards are listed in the Application Regulations.
- 2.3.7.2 In the context of the BENOR certification there are no applicable tender documents.
- 2.3.7.3 The applicable Technical Prescriptions are listed in the Application Regulations.
- 2.3.7.4 Other applicable reference documents are also listed in the Application Regulations.

2.3.8 Modifying the reference documents and the Application Regulations

- 2.3.8.1 The certification body shall notify the certificate holder immediately of any modification of the reference documents and Application Regulations about which it has been informed and which concerns the certification of the product, including a reference to the period of time the certificate holder has to comply with the modified requirements. This does not alter the fact that the supplier remains responsible for the use of accurate and current reference documents.
- 2.3.8.2 The certification body shall immediately notify the inspection bodies and the control laboratories of any modification of the reference documents and Application Regulations about which they have been informed and which relate to the controls concerning them, including a reference to the time at which the modifications will come into force.

2.3.9 Exempt production parts to which the BENOR mark does not apply

2.3.9.1 The Application Regulations determine which production parts continue to be supplied outside the BENOR mark.

2.3.9.2 The following production parts may be supplied outside the BENOR mark:

- product types and production parts whose characteristics differ from the certified products in a clear and recognisable way for the client; supplying a product both covered by and outside the BENOR mark is not permitted;
- production parts supplied outside of Belgium.

These exemptions must be requested by the supplier and require the prior agreement of the certification body. The grounds for exemption must be verified by the certification body. Such exemptions may be refused by the certification body on technical grounds, due to the controllability of the external surveillance or to continue to ensure the credibility of the BENOR mark.

2.3.9.3 Each exempt production shall be recorded and traceable, and must be verified by the inspection body.

2.3.9.4 The exempt productions are - like the productions that are subject to the BENOR mark - recorded in the production register. However, it must be clear that this relates to exempt production parts.

2.3.9.5 The exempt production parts are identified in a manner approved by the certification body, according to the provisions of the Application Regulations.

2.4 CERTIFICATE

This article describes the rules relating to the certificate.

2.4.1 Conditions for issuing the certificate

The certification body issues the certificate once the following conditions have been met:

- based on the inspection reports and the final report of the trial period, the supplier appears to be able to continuously guarantee the conformity of the product and that the provisions of the Application Regulations will be respected;
- the applicant complies with all obligations relating to the CE marking, if applicable;
- all the technical, administrative and financial requirements have been met.

The rules relating to applying for a certificate and the application period can be found in Article 5.

2.4.2 Scope of the certificate

- 2.4.2.1 Each certificate is issued per product and per production unit. The scope of the certificate may be limited to a set of characteristics of the product, as specified in the Application Regulations.
- 2.4.2.2 By issuing the certificate, the certification body confirms that the measures taken by the supplier regarding the declaration of conformity of the product are regularly controlled in the form of a periodic inspection by a third party of the certificate holder's self-monitoring system.
- 2.4.2.3 By issuing the certificate, the certification body confirms that there is a certain degree of confidence that the certificate holder is able, based on its self-monitoring system, to ensure the conformity of the product.
- 2.4.2.4 By applying the BENOR mark according to the rules of Article 2.6, the certificate holder guarantees that the product is in conformity and it undertakes to take all measures to ensure this continues to be the case.
- 2.4.2.5 The certificate holder is solely responsible for the conformity of the product it supplies under the BENOR mark. The application of the BENOR mark does not release the certificate holder from its responsibilities and replace them with those of the sectoral organisation, certification body, inspection body or any other body involved in the certification process. The certificate holder will at all times indemnify the sectoral organisation, the certification body, the inspection bodies and any other body involved in the certification against claims by third parties resulting from any lack of conformity of its product with the BENOR mark.
- 2.4.2.6 The sectoral organisation, the certification body and inspection bodies may not, except in the case of intentional by the institutions themselves, be deemed liable for cases of damage or deviation of equipment, raw materials, products or projects, even if they were caused by the application of the certification rules.

2.4.3 The certificate

2.4.3.1 The certificate must contain at least the following information:

- the certificate number;
- the identity of the certification body;
- the identity and registered office of the certificate holder;
- the identity, the identification number and the address of the production unit;
- the reference documents;
- the date of issue of the certificate;
- a reference to the certification body's website, with regard to the validity of the certificate;
- the scope of the certificate: this is a detailed description of the product and/or product types.

The certificate describes the product in accordance with the Application Regulations.

2.4.3.2 The certificate holder may only distribute copies of the full certificate.

2.4.3.3 The certificate holder is required to provide the client, upon request and free of charge, with a full copy of the certificate.

2.4.3.4 The supplier shall prepare a technical data sheet for each certified unit group which is annexed to the certificate (Art. 2.7).

2.4.4 Certificate number

Each certificate has a number that is composed as follows:

AAAA/BB(B)

which represents the following elements:

- AAAA: the unique number issued to this production unit;
- BB(B): the number of the Application Regulations.

2.4.5 Validity of the certificate

2.4.5.1 The certificate is valid from the date on which it is issued.

2.4.5.2 The certificate does not have an expiry date. The validity of a certificate must be checked on the certification body's website.

2.4.5.3 The validity of the certificate may be suspended:

- at the request of the certificate holder (Art. 2.4.7);
- by the certification body as a result of a sanction (Art. 8.2).

- 2.4.5.4 The validity of the certificate may also be ended following:
- the revocation of the certificate by the certification body in the case of the certificate holder's withdrawal (Art. 2.4.8), the termination of production (Art. 4.5.1.3) or as a result of a sanction (Art. 8.2);
 - the termination of the certification system for the product in question.
- 2.4.5.5 The certification body must notify the certificate holder in writing of the suspension or termination of the validity of the certificate.

2.4.6 Modification of the certificate

- 2.4.6.1 The certificate holder shall give the certification body prior written notice if it wishes to - temporarily or otherwise – limit, expand or modify the set of product types listed on the certificate.
- 2.4.6.2 In case of extension or modification, the certificate holder shall use its self-monitoring system to demonstrate that the new or modified product type is compliant.
- 2.4.6.3 The certification body is entitled to require the certificate holder to undergo a trial period during which the new or modified product type is manufactured.
- 2.4.6.4 Once the conformity of a new or modified product type has been demonstrated, the certification body will update the certificate.
- 2.4.6.5 If the data on the certificate are modified, the supplier shall notify the certification body immediately and the certification application will be updated accordingly (Art. 5.1.5).

2.4.7 Suspension by the certificate holder

- 2.4.7.1 The certificate holder may request the suspension of a certificate or technical data sheet.
- 2.4.7.2 The suspension of the technical data sheet may be applied to one or more unit groups or product types.
- 2.4.7.3 The suspension must be requested in writing and be accompanied by the reasons, the desired suspension period and a reasoned estimate of the time required for the existing stock of certified unit groups or product types to be delivered. Thereafter, the certificate holder is (temporarily) prohibited from using the BENOR mark on or for the relevant product, product type or unit group.

The maximum duration required to continue supplying the existing stock of certified products or product types is in principle one year, unless otherwise stated in the Application Regulations.

Over the course of three years, the supplier may only request one suspension of the certificate. The maximum period of a suspension requested by the supplier is in principle one year, unless expressly stated otherwise in the Application Regulations. The supplier then either requests the lifting of the suspension, withdraws the technical data sheet or certificate in question, or the certification body withdraws the technical data sheet or certificate.

- 2.4.7.4 The certification body may or may not allocate the suspension from a particular date and for a specific period, which is determined by the Certification Committee.
- 2.4.7.5 The certification body shall notify the certificate holder in writing of the requested suspension and the date on which it takes effect.
- 2.4.7.6 When a request is made to lift the suspension, the certification body will inform the certificate holder in writing of the terms and conditions for reactivating the certificate.
- 2.4.7.7 If the supplier requests that the suspension be lifted, one or more inspections may take place in preparation for the restart of production under the BENOR mark.

2.4.8 Cessation by the certificate holder

- 2.4.8.1 The certificate holder may renounce the certificate or a technical data sheet.
- 2.4.8.2 The cessation of the technical data sheet may be applied to one or more unit groups or product types.
- 2.4.8.3 The certificate holder shall inform the certification body by registered post of the cessation of the certificate, giving at least three months' notice. The letter must contain an estimate of the time required to supply the existing stock of certified unit groups or product types. Thereafter, the certificate holder is definitively prohibited from using the BENOR mark on or for the relevant product, product type or unit group.

The maximum duration required to continue supplying the existing stock of certified products or product types is in principle one year, unless otherwise stated in the Application Regulations.
- 2.4.8.4 The certification body shall notify the certificate holder in writing of the cessation requested and the date on which it takes effect.
- 2.4.8.5 Should the certificate holder request cessation of the certificate, the inspection body may carry out a final inspection to check the self-monitoring prior to the cessation and to establish that the supplier no longer uses the BENOR mark. This final inspection shall take place within three months of the cessation.

2.4.9 List of certificate holders

- 2.4.9.1 The certification body shall publish an updated list of the certificate holders. This list is available on the certification body's website.
- 2.4.9.2 The list also refers to the suspensions of certificates. The punitive (Art. 8.2) or voluntary (Art. 2.4.7) nature of the suspensions is clearly stated.
- 2.4.9.3 The list clearly mentions the withdrawals (Art. 8.2) or cessations (Art. 2.4.8). After a period of time to be determined by the Certification Committee, the certificate holder concerned is removed from the list.

2.5 IDENTIFICATION OF THE PRODUCT

This article focuses on the identification of the product. In addition to an internal and public identification there is also the BENOR mark, which may be used by the certificate holder only under strict conditions.

2.5.1 Internal identification

The identification method is set out in the Application Regulations.

2.5.2 Public identification

The identification method is set out in the Application Regulations.

2.5.3 Identification using the BENOR mark

The supply of a unit group under the BENOR mark is illustrated by means of an identification marking, if possible on the product itself. This is done in accordance with Article 2.6.3.

2.5.4 Identification of exempt production parts

The identification of exempt production parts and the associated delivery documents must be in accordance with the provisions of the Application Regulations.

2.5.5 Delivery note

2.5.5.1 The delivery notes are prepared in accordance with the provisions of the Application Regulations.

2.5.5.2 The following information must be included on each delivery note:

- name and, if possible, address of the supplier;
- name and address of the production unit;
- name and contact details of the client;
- public identification of the unit group (Art. 2.5.2);
- unit group technical data sheet's code (fast code) in the following form: "Technical data sheet: fast code AAAA/CCCC (see extranet.copro.eu)", whereby the fast code satisfies Article 2.7.2;
- departure date from the production unit;
- quantity per unit group;
- mandatory data according to the applicable reference documents;
- once the certificate has been issued, reference may be made to the BENOR mark, for each certified unit group, in accordance with the rules of Article 2.6.4.

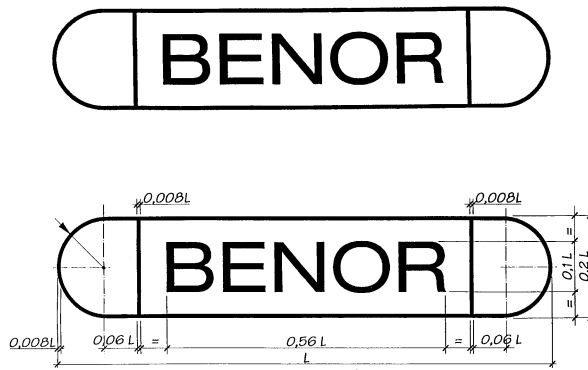
The provision of additional information and the format in which certain details must be provided may be imposed by the Application Regulations.

2.6 USE OF THE BENOR MARK

This article deals with the use of the BENOR mark.

2.6.1 Typographical description of the BENOR mark

2.6.1.1 The typographical presentation of the BENOR mark is as follows:



2.6.1.2 When it is not technically possible to use the BENOR mark as described in Article 2.6.1.1, an alternative identification can be permitted under the Application Regulations. All rules governing the use of the BENOR mark then apply to the use of the alternative identification.

2.6.1.3 The font for the Mark and the associated certificate number is 'Helvetica' or similar.

2.6.1.4 The colour of the information concerning the BENOR mark is the same as that of the Mark itself.

2.6.2 General rules for the use of the BENOR mark

2.6.2.1 The BENOR mark is, where possible, affixed to the product itself in accordance with the rules in Article 2.6.3. The BENOR mark shall in all cases be affixed to the delivery note in accordance with the rules in Article 2.6.4. The BENOR mark may also be attached to other commercial documents and publications in accordance with Article 2.6.5.

2.6.2.2 The BENOR mark may never be used in a way that can lead to confusion, vagueness, uncertainty or deception about the fact that:

- a product or unit group is BENOR certified or not;
- the supplier may or may not be the certificate holder;
- the certificate was issued for the production unit or not.

2.6.2.3 The BENOR mark must be a similar size to the other information featuring on the document or product.

- 2.6.2.4 The use of the BENOR mark on the product, delivery note, other commercial documents and in publications does not prevent other individual, collective or certification marks being affixed, insofar as any risk of confusion, vagueness, uncertainty or deception is ruled out.
- 2.6.2.5 The certificate holder shall allow the certification body, on request, to consult all delivery notes, other commercial documents and publications to which the BENOR mark is affixed or in which there is a reference to the BENOR mark. The commercial documents and publications must always include the publication date.

2.6.3 Use of the BENOR mark on the product

- 2.6.3.1 The method used to affix the BENOR mark to the product must be approved in advance by the certification body.
- 2.6.3.2 The BENOR mark is supplemented by the designator of the standard and the identification number of the production unit. The additions are preferably listed as follows:
- either immediately next to or below the BENOR mark;
 - or in the following manner:
 - in the box on the left side of the monogram of the Mark, the designator of the standard or at least the serial number of the standard in the series of standards;
 - in the box on the right side of the monogram of the Mark, the identification number of the production unit.
- 2.6.3.3 The BENOR mark should be affixed to each unit of the product. If this is impossible or impractical, the BENOR mark must be affixed to each package of the product, or be displayed on a label attached to each product.
- 2.6.3.4 For bulk goods, the requirement to affix the BENOR mark on the product shall not apply.
- 2.6.3.5 Unless otherwise specified in the Application Rules, the BENOR mark must be attached to the product as soon as technically possible, and in any event before the finished product is stored for delivery.

2.6.4 Use of the BENOR mark on the delivery note

- 2.6.4.1 If the delivery note concerns BENOR and non-BENOR unit groups, both groups are clearly identified and distinguished on the delivery note.
- This may be done by adding the mention BENOR, followed by the designator of the standard and the identification number of the production unit (see Art. 2.6.3.2), in any section of the delivery note that states the quantities and description of the finished unit group.
- 2.6.4.2 If the BENOR mark cannot be affixed to the product, the delivery note only covers the relevant BENOR certified unit group. In this case, the BENOR mark is supplemented by the certificate number directly next to or below the Mark.
- 2.6.4.3 The use of a delivery note bearing the BENOR mark for the exclusive supply of non-BENOR certified unit groups is not permitted.

2.6.5 Use of the BENOR mark in other commercial documents and publications

- 2.6.5.1 The BENOR mark may be used in other commercial documents and publications, in all forms of media and different formats, provided that the commercial document or publication clearly and unambiguously refers to the production unit and the product for which the supplier is the certificate holder.
- 2.6.5.2 In other commercial documents and publications, the BENOR mark is supplemented by:
- either the designator of the standard and the identification number of the production unit in accordance with Article 2.6.3.2, if the commercial document or publication is related to the certificate,
 - or the public identification of the unit group and a clear and unambiguous reference to the production unit, if the commercial document or publication are related to BENOR certified unit groups,
 - or the two possibilities referred to above are used in combination.

2.6.6 Use of the BENOR mark by a third-party reseller of the products

- 2.6.6.1 The fact that a BENOR certified product is marketed by a third party that is not the certificate holder does not affect the certificate holder's obligations with regard to use of the BENOR mark as stipulated in Articles 2.6.1 to 2.6.5.
- 2.6.6.2 The reference to the BENOR mark by the third-party reseller of the product is always subordinate to and dependent on the status of the certificate holder's certificate.
- 2.6.6.3 The third-party reseller of a BENOR certified product may refer to the BENOR mark under the following conditions:
- the reference to the BENOR mark on delivery notes from the third-party reseller of the product is only permitted in the sections that refer to a BENOR certified unit group; the reference to the BENOR mark in other trade documents or publications of the third-party reseller of the product is only permitted if they relate unambiguously to a BENOR certified unit group;
 - a product that displays deviations due to storage or handling, as a result of which conformity with the reference documents is no longer guaranteed, may not be supplied by the third-party reseller of the product under the BENOR mark;
 - the third-party reseller of the product must, where requested, provide the customer with the necessary proof of the BENOR certification of the unit group delivered; this proof can be provided by the BENOR mark on the product if available, the certificate and delivery note issued by the certificate holder to the third-party reseller of the product;
 - the third-party reseller of the product must maintain the identification affixed to the product and the affixed BENOR mark unchanged;
 - in stock and when handling a BENOR certified product, the third-party reseller of the product must take the necessary precautions to continue to ensure the conformity of the product.

Any other use of or reference to the BENOR mark is prohibited.

The certificate holder shall inform the third-party reseller of the product of these conditions.

Unlawful use or reference may give rise to legal proceedings.

2.6.7 Legal deposit

The BENOR certification mark is the subject of various legal deposits. It is registered in the Benelux trademark register under number 0056500 and in the international trademark register under number 396654.

The use of the BENOR mark is in accordance with the Regulations on the Use and Supervision of the BENOR mark.

2.7 TECHNICAL DATA SHEET

2.7.1 General

- 2.7.1.1 The supplier shall prepare a technical data sheet for each certified unit group.
- 2.7.1.2 Some of the information listed on the technical data sheet may be based on the type test. These rules are determined by the Application Regulations.
- 2.7.1.3 For each delivery of a product, the client must be provided with the corresponding valid technical data. This is made possible by the certification body's website. The Application Regulations determine which additional documents must be given to the client, as well as the frequency and manner in which this must be done.
- 2.7.1.4 The information and results contained in the technical data sheet are used to assess the results of the self-monitoring and external control.
- 2.7.1.5 The information given on the technical data sheet relating to essential characteristics of a harmonized standard must exactly match the information stated by the supplier on the declaration of performance.

2.7.2 Technical data sheet code

Each technical data sheet is identified by a unique code, comprised of two parts, each with four digits, separated by a forward slash "/":

- the identification number allocated to the production unit by the certification body (possibly preceded by "0" in order to arrive at four digits);
- the unit group number selected by the supplier of the unit group; this must be specific to each production unit.

The full code shall be displayed on each page of the technical data sheet.

2.7.3 Submission of a technical data sheet

The technical data sheet is submitted via the COPRO extranet site, a special website of the certification body (<http://extranet.copro.eu>).

Corrections and additions to the technical data sheet may also be made by using this website.

2.7.4 Validation of a technical data sheet

- 2.7.4.1 Each technical data sheet is validated by the certification body. This validation refers to the conformity of the contents of the applicable reference documents mentioned on the technical sheet.

However, a technical file for a particular job shall be accepted by the client and/or project owner.

- 2.7.4.2 The technical data sheet shall only be validated by the certification body when it conforms to the Application Regulations and the requirements of the applicable reference documents.

2.7.5 Validity of a technical data sheet

- 2.7.5.1 Only technical data sheets validated by the certification body are valid.

- 2.7.5.2 The validated technical data sheets must be available on the production unit.

- 2.7.5.3 The period of validity of a technical data sheet is in principle unlimited.

The period of validity may be terminated by:

- the supplier, if it wishes to withdraw the technical data sheet;
- the supplier, when it modifies the characteristics of a product;
- the certification body, if the unit group is not compliant (Art. 8.2);
- the certification body, if a type test required to produce the technical data sheet was not conducted in accordance with the applicable rules.

The period of validity is automatically terminated when:

- the period of validity of the corresponding type test has expired;
- the certificate is withdrawn (Art. 8.2);
- the certification is withdrawn by the supplier.

- 2.7.5.4 The validity of a technical data sheet must be consulted on the certification body's website: <http://extranet.copro.eu>.

2.7.6 Content and layout of the technical data sheet

- 2.7.6.1 The technical data sheet may be drawn up in Dutch, French, German or English, according to the client's choice.
- 2.7.6.2 To prepare the technical data sheet, the supplier shall use the models provided for each unit group on the certification body's website.
- 2.7.6.3 The technical data sheet may be drawn up in such a way that it is valid for different reference documents. The finished product must conform to all of the reference documents indicated on the technical sheet.
- 2.7.6.4 Should a unit group be manufactured by different production units belonging to the supplier, an individual technical data sheet must be drawn up for each production unit.
- 2.7.6.5 The information and results to be included on the technical data sheet are determined by the applicable reference documents and by the model for the technical data sheet for that unit group.
- 2.7.6.6 The information and results of the controls used to determine the characteristics listed on the technical data sheet must be entered in the type test register.

3 THE STAKEHOLDERS

This chapter deals with the various parties involved in the product certification.

3.1 SECTORAL ORGANISATION

This article contains information and the rules regarding the operation of the sectoral organisation.

3.1.1 Responsibility

COPRO was awarded a sub-licence by the non-profit organisation BENOR for the organisation and management of the BENOR mark for specific products (list available from COPRO). The non-profit organisation BENOR received a licence from the Office of Standardisation. NBN is the Belgian standardisation body and represents Belgian interests at the European and international standardisation bodies. One of its tasks is the Belgian management of systems of certification of conformity standards, especially the BENOR conformity mark.

COPRO is designated as sectoral organisation, responsible for managing and overseeing the BENOR certification schemes. This management includes the preparation of the certification regulations and the Technical Prescriptions that form the certification scheme on which the certification is based. These certification schemes determine how the design and production of a product by the supplier must be controlled through the introduction and implementation of a self-monitoring system in such a way that the supplier can guarantee the conformity of the product on an ongoing basis. They also determine the modalities of the supervision of the self-monitoring system by the certification bodies.

The sectoral organisation is the exclusive owner of the certification schemes relevant to the sector in question.

The supervision of certification is outsourced partly or completely to the certification bodies (Art. 3.2).

The non-profit organisation BENOR is to be legally empowered on behalf of NBN to combat any misuse of the BENOR mark. The sectoral organisation is authorised by the non-profit organisation BENOR to take action in relation to its products against any misuse of the BENOR mark.

3.1.2 Impartiality

The general rules for the management and supervision of the BENOR mark by the sectoral organisation are determined by these CRC 01 BENOR General Certification Regulations for which the authority lies exclusively with the sectoral organisation.

To ensure the expertise and independence of its activities for the different certification schemes, the sectoral organisation has established several committees, including a coordinating Advisory Committee and various sectoral commissions.

3.1.3 Advisory Committee

The Advisory Committee has the task of ensuring the impartiality of the activities of the certification body through, e.g.:

- advice on the independent operation of the various sectoral commissions;
- advice on the impartiality of the certification activities of the certification bodies;
- advice on the objectivity and feasibility and reliability of the certification activities of the certification bodies;
- advice on the identified risks and the measures taken with regard to impartiality and potential conflicts of interest.

The Advisory Committee is composed of representatives of all demonstrably interested and knowledgeable parties active in the sector. These are:

- project owners;
- users;
- suppliers / producers;
- experts (certification bodies, inspection bodies, research centres, universities colleges, scientific institutions).

The sectoral organisation is responsible for organising the Advisory Committee. Its operation must comply with the rules in the COPRO quality manual.

3.1.4 Sectoral Commission

A special sectoral commission shall be established for each Application Regulation, and therefore for each product, which is responsible for managing and monitoring the use of the BENOR mark for the product in question.

This specialised technical sectoral commission deals with the technical aspects of certification, determines the rules to be applied to a specific BENOR certification (by preparing and modifying the Technical Prescriptions and Application Regulations), and the desired level of quality for which the BENOR mark must act as guarantor.

The sectoral commission is composed of representatives of all the demonstrably interested and knowledgeable parties in the area of the product in question. These may be:

- public users;
- private users;
- suppliers / producers;
- experts (certification bodies, inspection bodies, research centres, training centres, universities and colleges, scientific institutions).

The sectoral organisation is responsible for organising the sectoral commission board. Its operation must comply with the rules in the COPRO quality manual.

3.1.5 Confidentiality

All data and results that the sectoral organisation obtains directly or indirectly within the framework of its activities shall be treated confidentially. The only exceptions are as follows:

- communication with the certification bodies and the designated inspection bodies;
- communication of the supplier's certificate information;
- discussions of the Appeal Committee, on which people outside of the sectoral organisation, the certification body and the inspection body are represented; these people must sign a confidentiality agreement;
- reporting serious deviations to the non-profit organisation BENOR, such as intentional errors, fraud, infringements that endanger the confidence in and credibility of the BENOR mark;
- reporting a conflict, dispute or procedure with a supplier to the non-profit organisation BENOR;
- reporting the reasons for sanctions of a public nature (Art. 8.2.3.2) to vzw BENOR and the certification bodies, so that the latter can carry out additional inspections to check the conformity of other products of the certificate holder. The costs of these additional inspections are borne by the certificate holder;
- the monitoring of the activities of the sectoral organisation by competent authorities such as the accreditation body;
- providing information about sanctions at the request of public or private users after they have not received a (satisfactory) answer from the certificate holder within a period of 3 months;
- providing information to the competent authorities in the context of court proceedings;
- reporting illegal practices to the competent authorities.

In the last three cases, the sectoral organisation must notify the supplier that the information has been provided to a third party. Furthermore, in these cases, no information may be communicated to third parties when this is prohibited by law.

3.1.6 Registered office and Secretariat

The registered office of the sectoral organisation COPRO is located at 1731 Zellik, Z.1 Researchpark, Kranenberg 190.

The secretariat of COPRO is located at the same address.

The COPRO website is www.copro.eu.

The general email address of COPRO is info@copro.eu.

3.1.7 Language

The official languages of the sectoral organisation are French, Dutch and English.

Unless otherwise agreed, all communication and correspondence with the sectoral organisation shall be in one of these languages.

3.2 CERTIFICATION BODIES

This article sets out information and rules concerning the functioning of the certification bodies.

3.2.1 Responsibility

The certification bodies are responsible for the supervision of BENOR certification for the products in relation to which they are designated as the certification body. The certification bodies have developed a certification system for this. The certification bodies are accredited by BELAC or another member of EA in accordance with NBN EN ISO/IEC 17065 for the assignments entrusted to them.

The quality manual of the certification bodies describes the functioning and structure relating to the supervision of the BENOR mark and determine which bodies make decisions. The certification bodies are under the supervision of the sectoral organisation.

The authority for certification decisions is specified in the quality system of the certification bodies and is, among other things, granted to a Certification Committee set up in each certification body.

The certification bodies report to the sectoral organisation and are accountable for the application of the certification schemes.

3.2.2 Impartiality

The general rules for the supervision of BENOR certification by the certification bodies are determined by these CRC 01 BENOR General Certification Regulations, the authorisation and competence for which lies exclusively with the sectoral organisation.

To guarantee the expertise and independence of the certification activities performed by the certification bodies, the sectoral organisation has set up various committees, including a supervisory Advisory Committee (Art. 3.1.3) and several sectoral commissions (Art. 3.1.4).

3.2.3 Certification Committee

All major decisions relating to individual certification files are taken by each certification body's Certification Committee. Important decisions are, among others:

- the issue (or not) of a certificate (see Art. 5.2),
- the extension of a certificate (see Art. 2.4.6),
- dealing with problems and imposing sanctions (see Art. 8.2).

The Certification Committee shall be composed of one or more representatives of the certification body, possibly supplemented by experts of the relevant product, provided they have no link with the suppliers in question.

3.2.4 Confidentiality

All data and results that the certification bodies obtain directly or indirectly within the framework of their activities shall be treated confidentially. The only exceptions are as follows:

- communication with the sectoral organisation and the designated inspection bodies;
- communication of the supplier's certificate information;
- discussions of the Certification Committee, on which people from outside the certification body are represented; these individuals must sign a confidentiality agreement;
- the monitoring of the activities of certification bodies by competent authorities such as the accreditation body;
- the processing of complaints, where the client or project owner may be informed of all relevant data and results;
- reporting serious deviations to the non-profit organisation BENOR, such as intentional errors, fraud, infringements that endanger the confidence in and credibility of the BENOR mark;
- reporting a conflict, dispute or procedure with a supplier to the non-profit organisation BENOR;
- reporting the reasons for sanctions of a public nature (Art. 8.2.3.2) to vzw BENOR and the certification bodies, so that the latter can carry out additional inspections to check the conformity of other products of the certificate holder. The costs of these additional inspections are borne by the certificate holder;- identification of deviations that have a significant impact on the quality of the product or construction, where the certification body is legally required to inform the client or project owner directly;
- providing information about sanctions at the request of public or private users after they have not received a (satisfactory) answer from the certificate holder within a period of 3 months;
- providing information to the competent authorities in the context of court proceedings;
- reporting illegal practices to the competent authorities.

In the last seven cases, the certification body must notify the supplier that the information has been provided to a third party. Furthermore, in these cases, no information may be communicated to third parties when this is prohibited by law.

3.2.5 Registered office and Secretariat

3.2.5.1 The registered office of the certification body COPRO is located at 1731 ZELLIK, Z.1 Researchpark, Kranenberg 190.

The secretariat of COPRO is located at the same address.

The COPRO website is www.copro.eu.

The general email address of COPRO is info@copro.eu.

3.2.6 Correspondence

All correspondence from the applicant or certificate holder must be addressed to the secretariat of the certification body in question, with the exception of correspondence relating to:

- the duties and responsibilities for which the inspection body mandated by the certification body and which is directly addressed to the inspection body's Secretariat;
- an appeal against a decision of a certification body, which is notified to the competent review body (Art. 8.3), with a copy to the certification body.

3.2.7 Language

The official languages of the certification bodies are French, Dutch and English.

Unless otherwise agreed with the supplier, all communication and correspondence with the certification body in question and inspection bodies and all reporting shall be in one of these languages. In principle, the language used will be that in which the certification application was filed.

3.3 INSPECTION BODIES

This article deals with the cooperation of the certification body with one or more inspection bodies.

3.3.1 Cooperation with the inspection bodies

- 3.3.1.1 The certification body may outsource the execution of inspection tasks to one or more inspection bodies, or even act as the inspection body itself. It may also assign other specific tasks and responsibilities related to the certification to these inspection bodies, as indicated in these CRC 01 BENOR General Certification Regulations or the Application Regulations.
- 3.3.1.2 The inspection bodies are in principle accredited by BELAC or another member of the EA for the tasks entrusted to them. Additional terms may be included in the Application Regulations.
- 3.3.1.3 The list of the inspection bodies with which an agreement has been concluded may be obtained from the certification body.

3.3.2 Designation of the inspection body

- 3.3.2.1 The certification body designates the inspection body for each product and production unit.
- 3.3.2.2 The certification body may replace the inspection body with a different body for a specific task, or establish a rotation system between various inspection bodies.
- 3.3.2.3 Where there is a choice between various inspection bodies, the supplier has the right to refuse an inspection body, unless the certification body is acting as the inspection body.

3.3.3 Confidentiality

All data and results obtained directly or indirectly by the inspection body within the framework of its activities shall be treated confidentially. The only exceptions are as follows:

- communication with the certification body;
- communication of the certificate holder's certificate information;
- the monitoring of the activities of the inspection body by authorities such as the accreditation body;
- the report of additional inspections at a non-accredited laboratory, which is in principle submitted to the laboratory in question (Art. 3.5.1);
- providing information to the competent authorities in the context of court proceedings;
- reporting illegal practices to the competent authorities.

In the last two cases, the inspection body informs the supplier and the certification body of the fact that the information has been communicated to a third party.

3.3.4 Language

The official languages of the certification body are French, Dutch and English.

Unless otherwise agreed with the supplier, all communication and correspondence with the inspection body and all reporting shall be in one of the official languages. In principle, the language used will be that in which the certification application was filed.

3.4 SUPPLIER

This article deals with the supplier, the key player in the delivery of the product and therefore also in the product certification. A supplier may be a manufacturer, distributor or importer. He is the player who is responsible for ensuring that the product meets the requirements on which the certification is based and guarantees this to the client.

3.4.1 Business register (Kruispuntbank van Ondernemingen)

- 3.4.1.1 The certificate can be requested by any supplier of a product that is the subject of the corresponding Application Regulation, provided that the supplier is registered as such in the Belgian business register (Kruispuntbank van Ondernemingen), or in an equivalent register in another country of the European Union.
- 3.4.1.2 As an exception to Article 3.3.1.1, the certificate may be requested by a supplier established outside the EU that is not entered in the Belgian business register (Kruispuntbank van Ondernemingen) or an equivalent register in another country of the European Union, provided that it has an agent in Belgium or in another European Union country that is jointly responsible and is registered in such a register.

3.4.2 Possible suppliers

- 3.4.2.1 In these CRC 01 BENOR General Certification Regulations, the term 'supplier' is used for an applicant or certificate holder. In practice, this may be a manufacturer, a distributor and/or an importer.

It is clearly indicated in the Application Regulations what the powers and responsibilities of the manufacturer, distributor or importer may be.

For more clarity, the term 'supplier' may be replaced by 'manufacturer', 'distributor' or 'importer'.

For some products, the 'supplier' may be restricted in the Application Regulation to the 'producer'. A certificate for these products may not be requested by a distributor or importer.

- 3.4.2.2 A certificate for a production unit may be applied for by the following:
- the manufacturer: by the production unit itself, or by the parent company;
 - or by a distributor or importer;
- unless otherwise stipulated in the Application Regulation.

3.5 EXTERNAL LABORATORIES

This article deals with external laboratories. These laboratories are independent of the supplier, in contrast to the internal laboratories. External laboratories may be used both by the supplier as part of its self-monitoring process, and by the inspection body under external supervision. In the latter case this relates to control laboratories.

3.5.1 Accreditation

Each external laboratory has an accreditation according to ISO/IEC 17025 (BELAC or by another member of the EA) to carry out the relevant controls.

In the absence of such accreditation, COPRO will conduct additional inspections at the laboratory. The cost for these additional inspections will be borne by the supplier. The report of these inspections (Art. 7.4) is in principle submitted to the laboratory and not to the supplier, unless otherwise agreed in writing between the supplier, laboratory and inspection body.

3.5.2 Collaboration with the control laboratories

The certification body appoints the control laboratories to take on the task of carrying out controls within the framework of the external monitoring by the inspection body.

In addition to accreditation, additional conditions may be included in the Application Regulations.

A laboratory may request collaboration with the certification body.

3.5.3 Appointment of the control laboratories

3.5.3.1 The list of control laboratories appointed may be consulted on the certification body's website.

3.5.3.2 The inspection body selects one or more control laboratories by mutual agreement with the supplier. These are selected from the control laboratories appointed by the certification body for the controls in question.

However, the certification body reserves the right to change the choice of control laboratory.

3.5.4 Right of notification

The control laboratory shall have the right to notify the certification body of certain facts, such as:

- any difficulties that might arise on payment of an invoice by the supplier;
- contacts concerning the test results.

3.6 CLIENTS

This article contains information for the clients.

3.6.1 Benefits of product certification

The purpose of the product certification is described in Article 2.2.3. above. The subject of the product certification is described in Article 2.3.1. above.

Product certification offers clients certain benefits:

- it gives them a degree of certainty that the product meets the requirements;
- the measures taken by the supplier with regard to the declaration of the conformity of a product with the reference documents are checked and monitored by an independent third party;
- the acceptance control for the product by the client could be reduced.

The advantages of a specific product certification may be further illustrated in the Application Regulations.

3.6.2 Role of the client in product certification

The clients play an important role in the product certification process.

Responsibility for the prescriptions:

The public and private sector project owners are primarily responsible for the requirements. They determine the contents of the (special) tender documents. These project owners are also partners involved in drawing up standards and other reference documents. In this way, they indirectly – but to a significant degree - determine the content of the product certification.

Representation on the sectoral commission:

Some clients - public project owners, private project owners (research, design, engineering consultancies, etc.), users (entrepreneurs, etc.) - may be represented on the product certification sectoral commission. By means of this representation, these customers are partly responsible for the content of and the rules for product certification.

Selecting the product certification:

The client is in practice the party requesting the product certification. It must be convinced of the added value of a product with a certificate compared to the same product without one.

Provided this is permitted by the applicable legislation, the client may choose a supplier with a certificate for a particular product or include the possession of a particular product certificate as a condition in its special tender document. Alternatively, the client may attach some form of incentive for a supplier with a product certificate.

Responsibility for supervising the delivery:

The fact that a product is covered by a certificate does not mean that the client should not carry out verification or control upon delivery of the product. Product certification confirms there is an adequate degree of confidence that the supplier is able to permanently guarantee the conformity of a product and is thereby of assistance to the client in its control activities. In this sense, the control activities of the inspection body complement those of the client and round off the overall product control process.

Should the client identify any deviations concerning the product in the course of its control activities, it is requested to notify the certification body accordingly (see Art. 8.1.1). The certification body is then in a position to take these reports into account in its monitoring of the product certification from the supplier in question and, if necessary, take the appropriate measures.

3.6.3 Recognising a certified unit group

To recognise a certified unit group, a technical data sheet and a delivery note, at least, are required. Certification is generally recognised by way of:

Certificate:

The body's website must be consulted to check whether or not a supplier has a certificate for a specific production unit. This is the only feasible way to find out if a certificate is valid at a given time. Further information regarding the certificate can be found in Article 2.4.

However, a certificate does not refer to the certification of a particular manufacturer. A technical data sheet is required to be certain of this.

Technical data sheet:

To check whether a specific unit group is certified, it is necessary to consult the certification body's website. This is the only feasible way to test whether there is a valid technical data sheet for this unit group at a given time. Further information regarding the technical data sheet can be found in Article 2.7.

Delivery note:

To check which unit group has been delivered by a supplier, the client must have a delivery note. This contains a set of data that fully identifies the unit group delivered and makes it traceable. Further information regarding the delivery note can be found in Article 2.5.5.

Identification the unit group:

The identification of the unit group is described in Article 2.5.

4 REQUIREMENTS FOR A CERTIFIED PRODUCT

This chapter describes what is required to achieve a certified product. In the first place, this means a knowledgeable workforce. With appropriate equipment and compliant materials these employees manufacture the product at a specific production unit. An initial type test is sometimes required. The production and everything that comes with it must be carried out in accordance with a documented quality plan.

4.1 STAFF

This article describes the rules relating to staff. It focuses in particular on the control staff and staff training.

4.1.1 General

- 4.1.1.1 The supplier must ensure that it has sufficient trained staff to comply with the rules in Application Regulations.
- 4.1.1.2 The supplier must define the internal responsibilities and authority of staff on each function in the quality manual (Art. 4.6.1).
- 4.1.1.3 The following functions are described:
- senior management;
 - quality manager;
 - self-monitoring manager (at the production unit);
 - laboratory head.
- In addition, the various functions of operational staff and verification staff are described. The Application Regulations may specify additional functions such as a person responsible for production or deliveries, a sales representative, et cetera.
- 4.1.1.4 In the quality manual, the supplier specifies which tasks are outsourced to third parties.
- 4.1.1.5 The supplier specifies in the quality manual which persons or functions are authorised to receive the inspection body's inspection reports. These will include, at the least, senior management the quality manager, the self-monitoring manager(s) and the laboratory head.
- 4.1.1.6 Any change in the staff - as indicated in Article 4.1.1.3 - shall immediately be recorded in the technical file (Art. 4.6.3).
- 4.1.1.7 Depending on the type of control, the Application Regulations may require the name of the person responsible to be mentioned in the test report (Art. 6.1.2).

4.1.2 Control staff

- 4.1.2.1 The supplier appoints a quality manager who:
- is responsible for the conformity of the product;
 - has sufficient decision-making authority within the internal organisation of activities to be able to guarantee the conformity of the product;
 - has at least a technical higher education diploma or equivalent and appropriate experience;
 - performs his duties under the supervision of one of the supplier's senior executives;
 - is responsible for the overall organisation of the quality system, the management of the quality plan and to meet the criteria of the Application Regulations and the reference documents;
 - can be a contact for the certification body and the inspection body.

The supplier also appoints a deputy to carry out the quality manager's duties during his absence.

- 4.1.2.2 The supplier appoints a self-monitoring manager for each production unit, who:
- has sufficient decision-making authority within the internal organisation of activities of this production unit to be able to guarantee the conformity of the product on site;
 - performs his duties under the supervision of the supplier's quality manager;
 - is responsible for coordinating and supervising the audit work and satisfying the Application Regulations and the reference documents;
 - is present during the production unit's production;
 - is a contact for the inspection body during the inspections;

the supplier also appoints one or more deputies to carry out the self-monitoring manager's duties during his absence.

- 4.1.2.3 The supplier appoints a laboratory head for self-monitoring, along with a deputy, who have the required knowledge of the controls within the framework of the self-monitoring system and the applicable rules and requirements. The laboratory head may decide himself which controls are to be carried out. He issues the necessary instructions to carry out self-monitoring controls in an internal or external laboratory. The laboratory head performs his duties under the supervision of the supplier's quality manager.

- 4.1.2.4 The supplier appoints the staff whose task is to carry out certain controls and assess whether the results satisfy the requirements.

- 4.1.2.5 Should a new self-monitoring manager be appointed, the certification body must be notified immediately.

4.1.3 Training and qualifications

- 4.1.3.1 Each employee must have the appropriate training, qualifications, competence and experience in relation to his duties and responsibilities, which are also in accordance with any rules of the Application Regulations and any requirements of the Technical Prescription.

- 4.1.3.2 Staff training and qualifications must be traceable and must be permanently archived. The Application Regulations may impose rules on the content of the personnel file of staff members whose jobs affect the conformity of product or of control staff.
- 4.1.3.3 If the supplier outsources certain tasks to third parties, the requirements for training, qualification, competence and experience and their registration also apply for external staff.

4.2 EQUIPMENT

This article describes the rules relating to equipment. A distinction is made between production equipment and control equipment.

4.2.1 Production equipment

- 4.2.1.1 The supplier has equipment adapted to production in accordance with the reference documents. This equipment must satisfy any requirements that may be contained in a Technical Prescription.
- 4.2.1.2 The equipment must comply with any applicable legislation concerning the environment, operation, economics, et cetera. However, its monitoring is not part of the product certification and is not the responsibility of the inspection body, the certification body or the sectoral organisation.
- 4.2.1.3 The supplier is permanently responsible for the smooth operation and control, calibration and verification of its equipment.
- The control of the equipment is carried out in accordance with Article 6.2.
- 4.2.1.4 An overview of the available material is recorded and kept up to date in the technical dossier.
- 4.2.1.5 Depending on the type of product, the Application Regulations may require the data for the equipment actually used for a particular production to be kept in a traceable manner by the supplier in the production register, in accordance with Article 6.1.2.

4.2.2 Laboratory and control equipment

- 4.2.2.1 According to the provisions of the Application Regulations, the supplier must have a laboratory and / or control equipment for self-monitoring, so that the self-monitoring controls imposed by the Application Regulations may be carried out correctly under specified conditions.
- 4.2.2.2 In accordance with the Application Regulations, the supplier may refer to an external laboratory for some or all of the controls within the framework of the self-monitoring system, to which the requirements of Article 3.5 are applicable. The reciprocal obligations of the supplier and the external laboratory for self-monitoring are defined in a written agreement.
- 4.2.2.3 A laboratory that is involved in the self-monitoring process of a supplier is excluded from carrying out controls on the product and/or raw materials from the same supplier as part of the external supervision.

This rule may be waived in the following circumstances:

- in the absence of an alternative laboratory, it may still be used in the context of external surveillance; in this case, it may be required that the external surveillance is done in the presence of the control body;

- in controls under the supervision of the inspection body (Art. 7.3.1.) for which the supplier uses an accredited external laboratory; in this case the external control may be carried out by the same laboratory, while complying with the rules of Article 7.3.1.

4.2.2.4 The Application Regulations may specify which controls must be carried out by the supplier.

4.2.2.5 The supplier is permanently responsible for the smooth operation and control, calibration and verification of its equipment.

The control equipment is itself controlled in accordance with the rules of Article 6.2.

4.2.2.6 An overview of the available control equipment is contained and updated in the technical file.

4.2.2.7 Depending on the type of control, the Application Regulations may require the data for the control equipment actually used for a particular control to be kept by the supplier in a traceable manner (Art. 6.1.2).

4.3 RAW MATERIALS

This article describes the rules relating to raw materials.

4.3.1 Requirements for raw materials

- 4.3.1.1 The raw materials must meet the potential requirements of a Technical Prescription and the requirements of the applicable reference documents.
- 4.3.1.2 The control of raw materials is carried out in accordance with Article 6.2.
- 4.3.1.3 Those raw materials supplied with a COPRO or BENOR product certificate may be exempt from control by the supplier with regard to the characteristics guaranteed by the mark in question.

4.3.2 Validation of raw materials

- 4.3.2.1 Depending on the product type, the Application Regulations may require the supplier to have an overview of all the validated raw materials that may be used in a production.
- 4.3.2.2 Depending on the product type, the Application Regulations may require the supplier to have the technical data sheet and, if appropriate, the certificate for each validated raw material.

4.3.3 Supply of raw materials

The Application Regulations describe the rules relating to the supply of raw materials. This may be done by referring to the applicable reference documents.

4.3.4 Storage of raw materials

The Application Regulations describe the rules relating to the storage of raw materials. This may be done by referring to the applicable reference documents.

The supplier must take the necessary measures to guarantee the identification and quality of the raw materials.

4.3.5 Disposal of raw materials

The Application Regulations describe the rules relating to the possible disposal of raw materials. This may be done by referring to the applicable reference documents.

4.4 PRODUCTION UNIT

This article describes the rules relating to the production unit.

4.4.1 Requirements for the production unit

4.4.1.1 The production unit must satisfy any requirements of a Technical Prescription and the requirements of the applicable reference documents.

The production unit must comply with any applicable legislation concerning the environment, operation, economics, et cetera. However, its monitoring is not part of the product certification and is not the responsibility of the inspection body, the certification body or the sectoral organisation.

4.4.1.2 The control of the production unit is carried out in accordance with Article 6.2.

4.4.2 Management of stocks

4.4.2.1 While the product can be stored at the warehouse, this shall be done in such a way that all of the product units remain available for inspection.

4.4.2.2 Those production parts that are not yet ready for delivery must be clearly identified and kept in stock.

4.4.2.3 Compliant, exempt, questionable and rejected production parts must be clearly identified and stored separately.

4.4.2.4 The Application Regulations describe additional rules relating to the stock.

4.5 PRODUCT

This article describes the rules relating to the product itself. This covers everything from the determination of the requirements, production, up to the delivery of the product.

4.5.1 Period of activity

4.5.1.1 Production may not remain at the same level throughout the year. If production is irregular or temporarily interrupted, or if the number of production periods is lower than the number of external standard inspections determined in the Application Regulations, the certificate holder may be required to notify the certification body in advance of the period of activity or interruptions, so that the external monitoring can be adapted accordingly.

The Application Regulations provide for a minimum of external supervision in the event of production or delivery under the BENOR mark continuing to be interrupted (Art. 7.2.3.2).

If production and delivery under the BENOR mark continue to be interrupted, the certificate holder can also opt at his own request for a suspension of the certificate in accordance with Article 2.4.7.

4.5.1.2 The certification body may, in accordance with the Application Regulations, take the steps required to maintain confidence in the conformity of the product after an interruption of the period of activity.

4.5.1.3 The certificate holder must notify the certification body by registered post of the definitive discontinuation of production. The discontinuation of production is treated by the certification body as the withdrawal of the certificate by the certificate holder (Art. 2.4.8).

4.5.2 Determination, evaluation and communication of the requirements

The Application Regulations may - if necessary for specific productions - contain rules concerning the determination, evaluation and communication of the requirements imposed by the client with regard to equipment, raw materials, production, product, et cetera.

4.5.3 Client's order

The Application Regulations may - if necessary for specific productions - contain rules relating to the traceability of the client's order.

4.5.4 Production planning

4.5.4.1 To enable the inspection body to organise inspections, the Application Regulations may require the supplier to send its planning to the inspection body.

4.5.4.2 If appropriate, the planning is kept in a traceable manner.

4.5.5 Production plan

- 4.5.5.1 The Application Regulations may require a production plan to be drawn up. This plan must satisfy the requirements of the reference documents and may include, among others, the following points:
- the equipment to be used;
 - the raw materials to be used;
 - the production parameters to be applied.
- 4.5.5.2 The production plan must be filed in the production register, in accordance with Article 6.1.2.3.

4.5.6 Requirements for the product

- 4.5.6.1 The product must satisfy any requirements in a Technical Prescription and the requirements of the applicable reference documents.
- 4.5.6.2 The production must be carried out in accordance with the quality plan (Art. 4.6), which must comply with the Application Regulations and the applicable reference documents.
- 4.5.6.3 The control of the production and the product must be carried out in accordance with Article 6.2.

4.5.7 Waste disposal

The disposal of any waste or residual products must be carried out in a controlled manner by the supplier. The rules relating to this are described in the Application Regulations.

The way in which the self-monitoring data and results must be stored is described in the Application Regulations.

4.5.8 Delivery of the product

- 4.5.8.1 At the time of delivery, there must be an adequate presumption of the conformity of the product delivered. The Application Regulations may include additional rules regarding the time of delivery.
- 4.5.8.2 Each delivery note for a certified unit group must satisfy the requirements of Article 2.5.5.

4.6 QUALITY PLAN

This article describes the rules that are imposed on the supplier's quality plan. The quality plan includes a quality manual and a technical file. The quality manual relates to the organisation of the supplier and the different procedures. The technical file may be regarded as a supplementary file with lists, summaries and reports about all kinds of related issues.

4.6.1 General

- 4.6.1.1 The quality plan may be developed and drawn up in any format or type of medium whatsoever.
- 4.6.1.2 The quality manual is approved and agreed by the supplier's executive management. The executive management, or a manager mandated for this purpose shall then require the employees concerned to use and apply the quality plan.
- 4.6.1.3 The supplier must ensure that the quality plan constantly reflects the real situation and that all documents are clearly identified and dated.
- 4.6.1.4 The supplier must ensure that the staff concerned are familiar with the quality plan and any changes to it. It applies good document management, and ensures that valid versions of the documents are available at the place of use.
- 4.6.1.5 The supplier must in all cases notify the inspection body of any changes to the quality plan during the next inspection after the change was made.

4.6.2 Quality manual

- 4.6.2.1 The supplier must prepare a quality manual that describes the procedures and processes that ensure that the product complies with the Application Regulations and the reference documents.
- 4.6.2.2 The composition of the quality manual is as follows:
 - composition:
 - summary of the content;
 - identification of procedures and documents;
 - terminology;
 - organisational structure:
 - organisation chart;
 - job descriptions (see also Art. 4.1);
 - procedures relating to the outsourcing of controls and activities;

- quality monitoring:
 - procedures for authorising delivery and identifying the product;
 - procedures related to quality monitoring, with in particular a procedure for dealing with complaints; this special procedure specifies how a complaint is handled, who is responsible for it, recording it in the complaints register, the inquiry, possible corrective measures and the notification of all interested parties;
 - procedures related to dealing with deviations;
 - procedure related to measures for non-compliant production parts; this procedure covers at least the following elements:
 - immediate communication in writing to the client, the project owner, the certification body or any other interested party;
 - determining, defining and if possible identifying and authenticating questionable or rejected production parts;
 - researching the causes and consequences of the deviation, including a risk analysis and assessment;
 - deciding to take corrective actions and remedial measures and implementing them;
 - assessing the effectiveness of the corrective actions and measures;
- document management system;
- production control:
 - possible procedures relating to the determination, assessment and communication of requirements for equipment, raw materials, production and the product;
 - possible procedures relating to the planning;
 - procedures relating to production;
- procedures relating to the production equipment (including maintenance, repairs, calibration);
- possible procedures relating to the type test;
- procedures relating to the controls;
- procedures relating to the control equipment (use, calibration);
- procedures relating to registration and archiving;
- procedures relating to staff and training.

The specific content of the quality manual is covered in the Application Regulations.

- 4.6.2.3 The Application Regulations define those parts of the quality manual in which the supplier is required to notify the certification body immediately of any temporary or permanent change resulting in a discrepancy with the situation described in the quality manual.
- 4.6.2.4 The quality in the context of the BENOR certification may overlap with or be a part of an overall quality manual, which may include procedures in the context of another certification (ISO 9001, CE, etc.). In this case the supplier must ensure that there are no contradictions and that any references remain valid. The rules relating to the quality manual in the Application Regulations remain applicable.

4.6.3 Technical file

- 4.6.3.1 The supplier shall establish a technical file for each production unit, which contains all documents relating to the production.
- 4.6.3.2 The technical file contains:
- a) an overview of all equipment used during production, with a short description;
 - b) a list of the names of members of staff involved in self-monitoring, including in particular the names of the quality manager, the self-monitoring manager(s) and their deputies, as well as those persons authorised to receive the inspection body's inspection reports;
 - c) a list of the names of members of staff who may be involved in the production, delivery and control;
 - d) an overview of the control equipment that may be used in the context of the self-monitoring process;
 - e) if appropriate, a list of the external self-monitoring laboratories approved by the supplier, with an indication of the possible controls;
 - f) a list of the valid versions of all applicable reference documents;
 - g) the method of identifying the product;
 - h) where appropriate, the type test reports authenticated by the certification body;
 - i) where appropriate, the alternatives to the Application Regulations approved by the certification body;
 - j) if appropriate, the correlation reports approved by the certification body for alternative control and test methods;
 - k) all additional data in accordance with the Application Regulations.
- 4.6.3.3 The Application Regulations define those parts of the technical file in which the supplier is required to notify the certification body immediately of any temporary or permanent change resulting in a discrepancy with the situation described in the technical file.

4.7 TYPE TEST

This article deals with the required type testing of the product. It is more commonly called (Initial) Type Testing or ITT or determination of product type. It is possible that a distinction may be made between an initial type test and a repeat type test.

4.7.1 General

- 4.7.1.1 Carrying out type tests may be imposed in the Application Regulations. The nature of the type test (preliminary study, test section) and the type of validation (in the laboratory or in practice) is defined in the Application Regulations.
- 4.7.1.2 The type test shall in principle be carried out by the supplier. If the supplier does not itself conduct certain controls of the type test, these are performed by an external laboratory that satisfies the requirements of Article 3.5.

4.7.2 Scope

The scope of a type test is determined in the Application Regulations. The scope of a type test may correspond to a product type or unit group or may be determined by a subdivision that takes a number of parameters into account (raw materials, production processes, product characteristics, tax rates, applicable requirements and tolerances, etc.). This is clarified in the Application Regulations.

4.7.3 Requirements

- 4.7.3.1 The controls that must be carried out for each type test are determined in the Application Regulations.
- 4.7.3.2 The unit group of the type test must correspond to the proposed unit group and comply with the reference documents.
- 4.7.3.3 The conditions in which the type test is carried out shall be representative of the particular unit group or product type. The conditions for representativeness are covered in the Application Regulations.

4.7.4 Type test report

- 4.7.4.1 The data and the results of the supplier's type test by the supplier shall be included in a type test report. The form, content and identification of this report are determined in the Application Regulations.
- 4.7.4.2 All data and results of the type test must be preserved in a traceable manner for a period of at least 10 years after the end of the validity of the type test.
- 4.7.4.3 Each type test report shall be submitted to the certification body. The Application Regulations determine:
- the procedure to be followed by the supplier for the submission of each type test report to the certification body;

- the possible procedure relating to the approval and authentication of a type test report by the certification body.

4.7.5 Validity

- 4.7.5.1 Only reports certified by the certification body type test are valid. The original certified copy is kept in the supplier's technical file.
- 4.7.5.2 The period of validity of a type test is determined in the Application Regulations.

4.7.6 Modifications

If a raw material, the composition, production process or another relevant parameter is modified, the supplier shall verify the effect of this modification on the characteristics of the unit group or product type.

It may be necessary for part or all of the type test to be performed again. This is described in the Application Regulations.

4.7.7 Repeat type test

For some products, there may be a requirement to repeat part or all of a type test after a certain period. This is described in the Application Regulations.

4.7.8 External surveillance

The external surveillance the performance of the type test is described in Article 7.2.

5 OBTAINING A CERTIFICATE

This chapter describes how a supplier can apply for and ultimately obtain a certificate and the rules that must be followed.

5.1 APPLICATION FOR CERTIFICATION

This article focuses on the application by the supplier to the certification body.

5.1.1 Applicant

The applicant must satisfy the requirements of Article 3.4.

5.1.2 Informal application

- 5.1.2.1 A supplier seeking a certificate, who has registered with the certification body, is invited to make a written application for certification (Art. 5.1.3).
- 5.1.2.2 A certificate is applied for per product and per production unit, according to the rules of the corresponding Application Regulation.
- 5.1.2.3 The certification body shall notify the applicant in writing of the principles of certification and provide it with, among other things, the following documents:
- a copy of the Application Regulation in question;
 - a list of the applicable reference documents;
 - a standard form for the application for certification;
 - a standard form for confirmation from the COPRO Extranet administrator.

5.1.3 Application for certification

- 5.1.3.1 The applicant sends the certification body an application file consisting of:
- the application for certification mentioning the following points:
 - the capacity of the applicant, showing that it is able to apply for the certificate;
 - the contact details of the company of the supplier applying for the certificate;
 - the contact details of the company of the production unit for which the certificate is requested;
 - the reference to the reference documents relating to the application and an overview of the product types for which certification is requested;
 - the name of the party responsible for self-monitoring;
 - the declaration of commitment signed by the applicant;
 - a draft quality plan (Art. 4.6);
 - if the application relates to a product for which the CE marking applies:

- proof that the applicant's obligations concerning the CE marking have been fulfilled (a copy of the CE certificate);
- if no CE certificate (attestation level 1 to 3) has yet been obtained: the proof that the applicant has applied for a CE certificate from a notified body.

5.1.3.2 By submitting its application for certification, the applicant undertakes to:

- adhere to the rules of the applicable Application Regulations;
- take all measures to ensure that the conformity of each product delivered under the BENOR mark is guaranteed;
- apart from the exceptions set out in Article 2.3.9, always to deliver the product concerned after the issue of the certificate under the BENOR mark;
- if the application relates to a product to which the CE marking applies: will permanently fulfil its obligations regarding the CE marking.

5.1.4 Admissibility of the application for certification

5.1.4.1 The certification body appraises the admissibility of the application for certification once the application form has been completed, making it possible to assess whether the supplier is eligible to apply for a certificate. This appraisal may include one or more informational meetings and is recorded in a report.

5.1.4.2 On the basis of this appraisal, the application for certification is declared admissible or inadmissible. In either case, the applicant is notified in writing by the certification body. Should the application be declared admissible, this notification takes the form of the return to the applicant of the duly signed application for certification.

5.1.4.3 An application for certification that is declared admissible does not imply any commitment on the part of the certification body with regard to obtaining a certificate.

5.1.5 Transfer request

5.1.5.1 If a supplier changes names (for example, through acquisition or merger), a request may be made to the certification body to take over the certificate. This is done by re-submitting the updated certification application to the certification body. This requires the new company respect the commitments previously made by the original certificate holder.

5.1.5.2 The certification body will examine the admissibility of the application for certification and may impose additional requirements of an administrative, financial or other nature before finally approving the transfer of the license.

5.2 APPLICATION PERIOD

This article deals with the period between the receipt of the application and the issue of the certificate. It describes what is authorised during that period, what must be done and what must not be done.

5.2.1 Duration of the application period

- 5.2.1.1 The application period starts on receipt of the application for certification by the certification body.
- 5.2.1.2 During the application period there may be informational meetings, the admissibility of the application for certification is appraised, an initial inspection is carried out, and it includes a trial period.
- 5.2.1.3 The application period ends at the same time as the trial period (see Art. 5.2.4).

5.2.2 Informational meetings

If the supplier finds it necessary, it can apply for one or more informational meetings prior to the initial inspection.

5.2.3 Initial inspection

On a date agreed between the applicant and the inspection body, the latter performs an initial inspection that covers:

- the conformity of the self-monitoring system with the reference documents and the quality plan;
- the conformity of the equipment with the reference documents and the technical file;
- the conformity of the product and its conformity with the quality plan.

The initial inspection must be conducted within two months of the application for certification.

5.2.4 Trial period

- 5.2.4.1 The trial period gives the applicant the opportunity to provide proof that it is able to ensure the continued conformity of the product.
- 5.2.4.2 The trial period commences on the date of the initial inspection, subject to the favourable opinion of the inspection body. The Application Regulations can specify what the results of the start-up inspection have to comply with before the trial period can start.
- 5.2.4.3 The minimum and maximum durations of the trial period are defined in the Application Regulations.
- 5.2.4.4 During the trial period, the final versions of the quality manual and the technical file are prepared by the applicant.

- 5.2.4.5 If the applicant experiences particular difficulties during the trial period, the certification body is entitled to exceptionally extend the duration of the trial, on the advice of the inspection body. Such an extension may be granted at the request, with grounds, of the applicant and subject to the favourable opinion of the inspection body.
- 5.2.4.6 The trial period ends with:
- the issue of the certificate;
 - the refusal to issue a certificate;
 - the closing of the application file by the applicant or by the certification body.

5.2.5 Self-monitoring during the trial period

During the trial period, the self-monitoring applies as stipulated in Article 6. Details relating to self-monitoring during the trial period are included in the Application Regulations.

5.2.6 Identification and management of stocks during the trial period

- 5.2.6.1 The identification during the trial period is done in the same way as during the certification period (Art. 2.5), except for the mention of the BENOR mark.
- 5.2.6.2 The stock management during the test period is done in the same way as during the certification period (Art. 4.4.2).

5.2.7 External surveillance during the trial period

During the trial period, the external surveillance as set out in Article 7 is applied. Any details concerning the external surveillance during the trial period are included in the Application Regulations.

5.2.8 Closure of the application file

- 5.2.8.1 If the trial period cannot be closed with a positive result after the period provided for in the Application Regulations, the applicant is notified in writing by the certification body of the closure of the application file. The applicant may then, if desired, submit a new application.
- 5.2.8.2 The applicant may withdraw the application at any time in writing. The certification body will then confirm in writing the closure of the application file.

5.2.9 Issue of the certificate

The conditions that must be met for the issue of the certificate are contained in Article 2.4.1.

5.2.10 Refusal of a certificate

Should the issue of a certificate be refused, the applicant is notified by the certification body in writing, with the grounds for the refusal.

5.2.11 Reports

5.2.11.1 The rules concerning the inspection, testing and annual reports during the application period are the same as those described in Article 7.4.

5.2.11.2 On completion of the trial period, a final report of the trial period is drawn up by the inspection body. The final report includes:

- the details of the application period and the initial inspection;
- an overview of the external surveillance during the trial period;
- a description of the self-monitoring status of the supplier and the compliance of the product.

The final report of the trial is intended solely for the certification body.

No report will be prepared if the application was terminated by the applicant.

6 SELF-MONITORING

This chapter deals with the control carried out by the supplier as part of the product certification. It contains details of what must be monitored and how the supplier guarantees the traceability of the controls and results. It also indicates what must be done in the event of deviations.

6.1 REGISTRATION AND ARCHIVING

This article sets out the rules relating to the traceable archiving of monitoring, controls and results.

6.1.1 Worksheets

- 6.1.1.1 The data, partial and definitive results of the controls and observations are immediately recorded by date on the worksheets by the authorised staff.
- 6.1.1.2 The Application Regulations may require that the worksheets are completed in an indelible manner.
- 6.1.1.3 For all results and data, it must be clear who recorded them.
- 6.1.1.4 In the event that all data and results of the worksheet are entered in the appropriate register, the worksheet must be kept for at least one year after use.
- If the worksheet is the only record, it must be kept in the relevant register for at least ten years.
- 6.1.1.5 The computerization of the worksheets must be approved by the certification body.
- 6.1.1.6 The inspection body can provide forms to be completed by the supplier on the inspection body's website.

6.1.2 Registers

- 6.1.2.1 The registers contain the self-monitoring data and results, kept up to date by the relevant staff in accordance with the provisions of the Application Regulations, as well as the documents required to confirm the findings.
- 6.1.2.2 The supplier ensures that the authenticity and traceability of all controls and evaluations are incontestably guaranteed.
- 6.1.2.3 The Application Regulations describe how the data and results for each area of the self-monitoring system must be kept up to date (Art. 6.2). The following registers, among others, may be kept up to date:
- type test register;
 - raw materials register;
 - production register;
 - tests register;
 - stock and deliveries register;
 - equipment register;

- maintenance register;
- control equipment register;
- complaints register (see Art. 8.1.3).

The definitive content of these registers is given in the Application Regulations.

- 6.1.2.4 The registers are compiled on the basis of forms that must be approved by the inspection body. The certification body may require the use of standard forms.
- 6.1.2.5 Unless otherwise stated in the Application Regulations, all records are available for inspection at the production unit.
- 6.1.2.6 Any production plan is updated daily by the supplier and is available at the production unit during production and in the possession of the person responsible for self-monitoring.
- 6.1.2.7 During the inspection, the inspection body may mark the pages of a register. This is defined in the Application Regulations.
- 6.1.2.8 The supplier shall ensure that the inspector can have access upon request to any documents relating to the self-monitoring system, such as worksheets, extracts from the registers or delivery documents.
- 6.1.2.9 The Application Regulations determine which registers may be kept digitally and not on paper.
- 6.1.2.10 The inspection body can provide forms to be completed by the supplier at the inspection body's website.

6.1.3 Archiving

- 6.1.3.1 The registers must be kept in an ordered manner for ten years after delivery.

6.2 CONTROLS WITHIN THE FRAMEWORK OF SELF-MONITORING

This article sets out the rules in relation to all checks carried out by the supplier as part of the self-monitoring process in the context of product certification.

6.2.1 General provisions

- 6.2.1.1 To ensure the continuity of the conformity of the product, the supplier of the product performs self-monitoring controls on the equipment, raw materials and production processes, but also on the material, the raw materials and the production process according to specific control plans and record the results of these checks on worksheets and in registers.
- 6.2.1.2 The minimum frequency of inspections and controls are set out in the Application Regulations. On the initiative of the supplier or as a result of a penalty imposed by the Certification Committee, the frequencies may be increased or additional controls may be arranged.
- 6.2.1.3 Irrespective of the planned frequency, controls must be carried out immediately if there is doubt about the conformity.
- 6.2.1.4 If additional controls are prescribed in an appropriate reference document, they will be implemented by the supplier after the proposed frequency has been approved by the certification body and is included in the quality manual.
- 6.2.1.5 All controls must be carried out in accordance with the procedures described in the quality manual.
- 6.2.1.6 If any deviations are observed, they shall be dealt with in accordance with Article. 6.3.
- 6.2.1.7 The supplier shall state a performance for each essential characteristic in its declaration of performance, with the follow-up of the measures - taken by the supplier with a view to declaring the conformity of the product - coming under the BENOR certification.
- 6.2.1.8 The BENOR certification is only valid if these essential characteristics correctly form the subject of the Declaration of Performance.

6.2.2 Control locations

The controls may be entirely or partially carried out at the following locations:

- the production unit, whether or not this is in an enclosed space;
- on the premises of a distributor or importer, or at the place of delivery;
- in a laboratory or different location.

The Application Regulations state which options are authorised for both self-monitoring and external surveillance with regard to the controls to be carried out.

6.2.3 Self-monitoring of raw materials

The Application Regulations describe the control systems for raw materials. These systems contain the minimum requirements.

The Application Regulations also describe how the data and results of the self-monitoring system must be kept.

6.2.4 Self-monitoring of the production unit

The Application Regulations describe the control systems for the self-monitoring of the production unit. These systems contain the minimum requirements.

The Application Regulations also describe how the data and results of the self-monitoring system must be kept.

6.2.5 Self-monitoring of the production process

The control systems setting out the minimum requirements for the self-monitoring of the production process are described in the Application Regulations.

The Application Regulations also describe how the data and results of the self-monitoring system must be kept.

Depending on the type of product, the Application Regulations may require the data of the raw materials actually used for a certain production to be kept traceable by the supplier (Art. 6.1.2). Traceability can then be guaranteed by referring to a unique identification of the raw materials (receipt number, batch number, etc.).

6.2.6 Self-monitoring of the product

The Application Regulations describe the control systems for the self-monitoring of the product. These systems contain the minimum requirements.

The Application Regulations also describe how the data and results of the self-monitoring system must be kept.

6.2.7 Controls, calibrations and verifications of the equipment

The controls, calibrations and verifications of the production equipment and the control equipment are carried out in accordance with the rules contained in a supplementary regulation to the Application Regulation.

6.2.8 Alternatives to the planned control systems

6.2.8.1 The certification body may authorise alternatives to the control systems described in the Application Regulations.

The authorised alternatives must not reduce the reliability of the self-monitoring system or the level of the certified guarantees. If there is any doubt about the effectiveness of a permitted alternative, it shall cease to apply. This may also be the case after a modification of the reference document or the Application Regulations, or following a decision by the certification body.

6.2.8.2 The authorised alternatives are incorporated into the quality manual by the supplier and kept in the technical file.

6.2.9 Alternatives to the planned control or test methods

6.2.9.1 The certification body may allow alternatives to the control or test methods as described in the Application Regulations. The alternative may refer to the control method and/or equipment.

6.2.9.2 For each different method, the supplier shall demonstrate the correlation with the method set out in the Application Regulations.

Each correlation analysis shall be notified in advance by the supplier to the certification body. The certification body, may task the inspection body with participating in some or all of the correlation analysis during an additional inspection.

6.2.9.3 The supplier prepares a correlation report for every different method. This correlation report contains at least:

- the data from the self-monitoring laboratory;
- the appropriate method (identification and version of the reference document) and in particular points from which it is derogated;
- a detailed description of the alternative method of the self-monitoring laboratory;
- the details and results of the correlation analysis;
- the date on which the correlation analysis was carried out;
- the name and signature of the representative of the self-monitoring laboratory;
- where appropriate, an annex containing the full reports of foreign companies or laboratories that participated in the correlation analysis.

6.2.9.4 The supplier submits each correlation report for the approval of the certification body.

6.2.9.5 The alternative method is described by the supplier in the quality manual.

6.2.9.6 The correlation report authenticated and signed by the certification body is kept by the supplier in the technical file.

6.2.9.7 Alternative methods may only be used during self-monitoring. The method stipulated in accordance with the reference documents shall always be used in the context of the type test.

- 6.2.9.8 Alternative methods may only be implemented after the correlation report has been approved by the certification body.
- 6.2.9.9 If the correctness of an authorised alternative is in doubt, it shall cease to apply. This may also be the case after a modification of the reference document or following a decision of the certification body.

6.3 FOLLOW-UP OF DEVIATIONS

This article sets out what the supplier must do in the case of deviations.

6.3.1 Dealing with deviations

6.3.1.1 How deviations are dealt with is determined by the supplier in the quality manual (Art. 4.6.2.2), in accordance with the provisions of the Application Regulations.

The supplier records each deviation identified in relation to the Application Regulations or the reference documents.

The supplier is obliged to justify any deviation and, if necessary, take the necessary corrective actions to remedy the deviation and implement corrective measures to prevent the continuation or repetition of the deviation.

The Application Regulations contain the rules relating to the communication of deviations to the certification body on the part of the supplier.

The rules to be followed for determining the deviation of a product are described in Articles 6.3.2, 6.3.3 and 6.3.4.

6.3.1.2 Following non-compliant control results or deviations, the supplier may submit a complaint to its subcontractor or to the supplier of a raw material (Art. 8.1.4).

6.3.2 Questionable raw materials or production parts

The questionable parts are those for which the supplier cannot guarantee the conformity. Questionable sections are clearly defined by a temporary identifier and/or separate storage. The questionable parts can be subjected to an additional examination by the supplier, possibly in the presence of the inspection body or certification body. After this additional examination, the supplier moves on to approval, rejection or downgrading.

6.3.3 Discovery of a deviation before delivery of the product

6.3.3.1 The procedure to be followed in the event of a non-compliant product is determined in the supplier's quality manual (Art. 4.6.2.2), in accordance with the provisions of the Application Regulations.

6.3.3.2 As soon as a deviation is determined before delivery, the supplier identifies the causes of the same, and then takes steps to remedy the deviation and prevent its recurrence.

The corrective actions and measures and their effectiveness must be kept in a traceable manner for each non-conformity (Art. 6.1.2).

Demonstrating the effectiveness of the measures may mean re-testing the previously non-compliant characteristics in order to confirm their conformity before proceeding to the delivery of the product.

- 6.3.3.3 Rejected production parts may under no circumstances be delivered under the BENOR mark.
- 6.3.3.4 The traceability of the destination of rejected production parts must be guaranteed. If the Application Regulations allow the delivery of rejected production parts, the delivery is done at the discretion and under the sole and exclusive responsibility of the supplier.
- 6.3.3.5 The rejected production parts are entered in the production register in a manner that guarantees traceability.
- 6.3.3.6 The Application Regulations may, insofar as possible, require each rejected production part to be marked by the supplier in an indelible manner. This shall be done in such a way that the distinction between the approved and rejected parts is unambiguous.

6.3.4 Discovery of a deviation after delivery of the product

- 6.3.4.1 If the deviation is confirmed after the delivery, the supplier applies the same procedure with regard to corrective actions and measures for non-compliant products (Art. 4.6.2.2).
- 6.3.4.2 This means it must immediately notify the client and/or project owner in writing of the deviation, including the reasons.

The notification to the customer and/or project owner and all accompanying documents must be verifiable by the certification body, and the certification body is entitled to amend the content of the notification.
- 6.3.4.3 The supplier unambiguously determines and identifies the production parts affected by the deviation.

It also finds out whether other production parts have been affected by the deviation. If that is the case, it applies the same procedure. The supplier also checks whether the deviation could occur in undelivered production parts. If this is the case, the rules set out in Article 6.3.3 apply.
- 6.3.4.4 Pro forma.
- 6.3.4.5 Pro forma.
- 6.3.4.6 The supplier shall conduct an investigation into the causes and consequences of each delivery of a non-conforming product under the BENOR mark.

In this context, the supplier shall perform, according to predefined procedures and within the appropriate time, a risk analysis that investigates and evaluates the possible impact of the delivery of a non-conforming product.

The supplier documents the investigation and makes the records available to the certification body.
- 6.3.4.7 Taking into account the investigation carried out, the supplier shall carry out the appropriate corrective actions. This may for example consist of financial compensation, repair, replacement, public announcement and/or taking back the non-conforming product. The grounds for the decision are recorded.

6.3.4.8 If necessary, on the basis, among others, of the conclusions of the risk analysis, or if it is deemed appropriate, the supplier informs the project owners about the deviation of the product and, where applicable, of the corrective actions.

The supplier shall end the distribution on the market of the product. If the supplier fails to identify all the project owners of the delivered product, the certification body may cooperate with a public announcement through its own communication channels.

6.3.4.9 If the supplier does not inform the client and/or project owner or if no announcement is made, the certification body may impose a sanction on the supplier and take the necessary steps to inform the client and/or project owner.

6.3.4.10 The certification body monitors the effective implementation of the necessary corrective actions, possibly by means of additional specific checks.

6.3.4.11 The supplier shall draw up a final assessment of the effectiveness of the corrective actions undertaken and make them available to the certification body.

7 EXTERNAL SURVEILLANCE

This chapter describes the rules pertaining to the external surveillance by the inspection body in connection with the product certification. The inspection body carries out inspections, creates reports and provides controls (by the supplier in its presence or by control laboratories). In case of deviations, the supplier must take the appropriate measures.

7.1 GENERAL

This article gives a few general rules relating to the external surveillance.

7.1.1 General provisions

- 7.1.1.1 The aim of the external surveillance is to verify the validity and accuracy of the supplier's self-monitoring system and to establish confidence in the management system it employs to guarantee conformity with the provisions of the Application Regulations and the applicable reference documents.
- 7.1.1.2 As part of the external supervision, the inspection body and certification body are authorised to make contact with the raw material suppliers, customers, project owners and other parties directly or indirectly involved with the delivered product, in order to complement or verify the data and results of the self-monitoring.

7.2 INSPECTIONS

This article deals with the inspections carried out by the inspection body. Inspections may differ according to their content or the location where they take place.

7.2.1 Content of the inspections

7.2.1.1 During the inspections, the inspection body monitors all relevant sections of the Application Regulations, mainly the self-monitoring. This refers in particular to conformity, the frequency and recording of the controls, the corrective measures and corrective actions that stem from it and the action taken in response to previous inspections.

The inspection body assesses the results of the external controls.

The inspection body verifies random parts of the self-monitoring process for accuracy and application.

External monitoring can be carried out partly via tele-inspections, provided that the producer and the inspection body agree. The necessary documents for carrying out the tele-inspection must be available digitally and must be provided to the inspection body in advance or during the inspection.

In principle, tele-inspections cannot be used during start-up inspections and during the test period.

In the event of nonconformities or sanctions, the agreement regarding remote inspections can be revoked.

In exceptional circumstances (pandemic, etc.), the certification body can unilaterally decide to carry out external monitoring via tele-inspections.

7.2.1.2 The inspections are divided into:

- standard inspections;
- additional inspections, in accordance with the provisions of the Application Regulations.

7.2.1.3 The standard inspections cover:

- the equipment;
- the control equipment for self-monitoring;
- the raw materials, as defined in the Application Regulations;
- the stock of raw materials;
- the production process;
- the product;
- the self-monitoring system;
- the implementation of controls within the framework of the self-monitoring system;
- following up changes to the quality plan;
- the work books and registers;

- the assessment of self-monitoring results;
- the identification of the product;
- the use of the BENOR mark;
- the delivery of the product;
- if appropriate, the questionable production parts;
- carrying out inspections under the supervision of the inspection body;
- samples for the comparative tests;
- evaluating the results of the comparative tests and controls carried out under the supervision of the inspection body;
- carrying out type tests under the supervision of the inspection body, as defined in the Application Regulations;
- the implementation of corrective actions and corrective measures in case of a deviation.

The components that are eligible for remote inspections are listed in the Application Regulations.

7.2.1.4 The additional inspections may concern:

- controls that were not feasible at the time of the standard inspection;
- any controls in the external laboratory for self-monitoring;
- any additional controls deemed necessary by the certification body, for example in the context of a complaint received or due to suspension or termination by the certificate holder;
- additional checks carried out at the request of the supplier, on identifying deviations in the self-monitoring system, which, according to the provisions of the Application Regulations, require the intervention of the inspection body;
- additional controls carried out as a result of a sanction imposed by the certification body (Art. 8.2);
- additional controls at the request of the supplier.

The components that are eligible for remote inspections are listed in the Application Regulations.

7.2.1.5 During the inspections, the supplier shall ensure that staff active at that location cooperate fully with the inspection body.

The self-monitoring manager shall be available to the inspection body during inspections.

7.2.1.6 The supplier shall notify the inspector of the safety rules that apply to the site.

7.2.2 Location of inspections

The inspections may be carried out at the following locations:

- the production unit;
- the supplier's offices, laboratories, workshops and warehouses;

- a company designated by the supplier and entrusted with certain tasks, such as an external laboratory for self-monitoring;
- a laboratory used by the inspection body;
- by request, at the premises of a raw materials supplier;
- any other the location the certification body deems necessary within the framework of the external surveillance.

7.2.3 Planning and frequency of the inspections

7.2.3.1 Unless otherwise specified in the Application Regulations, the inspections are conducted without the supplier being notified in advance. An initial inspection will be planned in consultation with the supplier.

The supplier is required to provide free access during working hours to the production unit, the self-monitoring laboratory and the working and storage areas, and to facilitate access to the work books and registers.

7.2.3.2 The number of standard inspections per year is defined in the Application Regulations. The standard inspections are distributed evenly over time, taking into account Articles 4.5.1, 7.3.1.3 and 7.3.2.2.

The Application Regulations provide for minimum external supervision in the event of production or delivery under the BENOR mark remaining interrupted.

This minimum external supervision consists of:

- one physical inspection within a period laid down in the Application Regulations, but which may never be longer than four years;
- after a year of interruption: an investigation into the ability of the certificate holder to continue to comply with the rules of the Application Regulations, with, in particular, the changes in personnel, equipment, raw materials, the production unit, the product and the quality plan since the previous inspection being checked. This investigation can be done via correspondence.

7.2.4 Supervision of the inspections

7.2.4.1 A representative of the certification body or the sectoral organisation or an additional representative of the inspection body may at any time take part in the inspections carried out by the inspection body. The inspection will be the responsibility of the inspector. An auditor from the institution that accredits the certification body or inspection body may join the inspector or the representative of the inspection body at any time.

7.2.4.2 The inspector can always be accompanied by an inspector in training.

7.3 CONTROLS IN THE CONTEXT OF EXTERNAL SURVEILLANCE

This article sets out the rules relating to controls – and often certain tests - carried out within the framework external surveillance. These controls may be carried out by the supplier in the presence of the inspection body and/or by an external laboratory. If they are performed by the supplier's laboratory as well as a control laboratory, this relates to comparative tests.

7.3.1 Controls under the supervision of the inspection body

- 7.3.1.1 The controls under the supervision of the inspection body are divided into:
- standards controls under the supervision of the inspection body, which take place during the standard inspections;
 - additional controls under the supervision of the inspection body, which take place whenever the certification body deems necessary.

- 7.3.1.2 The controls under the supervision of the inspection body are further divided into:
- controls in the presence of the inspection body;
 - controls by a control laboratory.

Some controls may be authorised to be carried out by the external laboratory to be used by the supplier within the framework of the self-monitoring system. Such authorisation must be requested from the certification body in writing, unless it is provided for in the Application Regulations.

- 7.3.1.3 The controls that must be carried out under the supervision of the inspection body are stipulated in the Application Regulations.

- 7.3.1.4 Sampling for controls under the supervision of the inspection body is done according to the inspection body's choice. The supplier takes the samples and makes any necessary preparation in the presence of the inspection body.

- 7.3.1.5 Sampling costs are payable by the supplier. If the sampling or test has a destructive effect, any repairs must be made by the supplier, at the supplier's expense.

The cost of the controls is in principle payable by the supplier, unless otherwise indicated in the Application Regulations.

- 7.3.1.6 The test samples may be provided by the inspection body of an identification, as well as an indelible and unambiguous mark.

- 7.3.1.7 The transport of test samples to the laboratory is the responsibility of the supplier or the inspection body. This is stated in the Application Regulations. The transport costs are in principle payable by the supplier.

Should the laboratory go to the control site to carry out the controls, the transport costs shall be payable by the supplier.

- 7.3.1.8 If the control is carried out by a control laboratory, the inspection body shall draw up an application for a test that contains all the relevant information concerning the test and the test samples. Should the inspection body be different from the certification body, the test application refers to the agreement between the certification body and the control laboratory. The inspection body delivers the application for the test to the control laboratory.
- 7.3.1.9 The control laboratory's test report is sent to the inspection body. The inspection body provides the supplier's control laboratory with a copy of the test report. Under no circumstances may the control laboratory send the results of the tests or the test report to the supplier or third parties. For its part, the supplier may never communicate the results of the tests to the control laboratory.
- 7.3.1.10 The results of controls under the supervision of the inspection body are assessed by the inspection body, in accordance with the provisions of the Application Regulations.
- 7.3.1.11 The measures to be taken as a result of inadequate results of controls under the supervision of the inspection body are defined in the Application Regulations.
- The certification body may impose a sanction and an additional internal or external control.

7.3.2 Comparative tests

- 7.3.2.1 The comparative tests are divided into:
- standard comparative tests, for which samples are taken during standard inspections;
 - additional comparative tests, for which samples are taken whenever it is deemed necessary by the certification body.
- 7.3.2.2 The number of standard comparative tests is specified in the Application Regulations.
- 7.3.2.3 Taking samples for the comparative tests is done according to the wishes of the inspection body. The supplier carries out the sampling and any necessary preparation in the presence of the inspection body.
- 7.3.2.4 The sampling costs are payable by the supplier. If the sampling or the test has a destructive effect, any repairs must be carried out by the supplier at its own expense.
- The control costs are in principle payable by the supplier, unless otherwise indicated in the Application Regulations.
- 7.3.2.5 The test samples are provided by the control body of an identification, as well as an unambiguous and indelible mark.
- 7.3.2.6 The transport of the samples to the control laboratory is the responsibility of the supplier or the inspection body. This is indicated in the Application Regulations. The transport is, in principle, at the expense of the supplier.
- If the control laboratory goes to the site to carry out controls, transport costs shall be payable by the supplier.

- 7.3.2.7 For each test commissioned, the inspection body shall draw up a test application that contains all the relevant information concerning the test and the test samples. Where the inspection body is different from the certification body, the test application refers to the agreement between the certification body and the control laboratory. The inspection body delivers the application for the test to the control laboratory.
- 7.3.2.8 The test report is sent to the inspection body. The inspection body provides the supplier with a copy of the test report supplier. Under no circumstances may the control laboratory send the results of the tests or the test report to the supplier or third parties. For its part, the supplier may never communicate the results of the tests to the control laboratory.
- 7.3.2.9 The results of the comparative tests are assessed by the inspection body, in accordance with the provisions of the Application Regulations.
- 7.3.2.10 The measures to be taken in response to unsatisfactory comparative tests are specified in the Application Regulations.

If the supplier does not accept the control laboratory's results a re-test may be carried out at its request.

If the result of a comparative test is unsatisfactory, a re-test will be carried out.

If the supplier accepts that its own result is incorrect, and that only the control laboratory's result should be considered, there is no need for a re-test. The result is then immediately seen as unsatisfactory.

The rules to be observed when samples are taken for re-testing are defined in the Application Regulations.

Re-tests are carried out by a different control laboratory. Unless otherwise indicated in the Application Regulations, the alternative laboratory is chosen by the supplier from a selection of three control laboratories, which are picked at random for each re-test by the inspection body under the accredited laboratories.

All sampling, transport and testing costs for re-tests will be payable by the supplier.

The results of the re-test are compared with the results of the supplier's original test.

Only those elements that were unsatisfactory in the first comparative test are assessed in the re-test.

If the results of the re-test are satisfactory according to Article 7.3.2.9, the results of the first control laboratory are not taken into account. If this is not the case, the result of the comparative test is deemed to be definitively unsatisfactory.

The certification body may impose a sanction or require an additional internal or external control.

7.4 REPORT

This article sets out the rules in relation to the reports drawn up by the inspection or certification body or by the control laboratories. In the case of an inspection, this is an inspection report. Once a year, annual reports may also be drawn up. A control laboratory prepares test reports.

7.4.1 Inspection report

- 7.4.1.1 An inspection report is written by the inspector for each inspection - preferably on site - containing the following information:
- the supplier's identification (name);
 - the certificate number;
 - the place where the inspection was carried out;
 - date and duration of the inspection;
 - the nature and results of the controls carried out under the supervision of the inspection body;
 - observations on the self-monitoring system;
- and where applicable:
- the sampling for the comparative tests;
 - the results and interpretation of the results of the controls carried out in the presence of the inspection body;
 - the measures taken by the supplier to overcome a deviation;
 - the number of annexes.
- 7.4.1.2 On request by the inspection body, copies are made of each document or result regarding the self-monitoring, so that they may be attached to the inspection report.
- The inspection body has the right to collect images to document or support the findings in the inspection report, with a view to an assessment by the certification body.
- 7.4.1.3 Each inspection report is sent by the inspector to the contact persons designated by the supplier via email. They can submit their response to the inspection report to the inspection body within five working days following receipt of the inspection report. If no comments have been made within this period, the inspection body will assume that the supplier agrees with the content of the inspection report.
- 7.4.1.4 The inspection body then provides the certification body with a copy of the inspection report signed by the CEO of the inspection body or his representative, if necessary with comments.

7.4.2 Test report

- 7.4.2.1 A test report is prepared by the control laboratory for each control carried out by an external control laboratory.
- 7.4.2.2 The test report is sent to the inspection body.
- 7.4.2.3 After the processing and evaluation, the inspection body send the test report to the supplier.

7.4.3 Annual report

- 7.4.3.1 The certification body may prepare an annual report for each Application Regulation regarding the activities under the BENOR certification.
- 7.4.3.2 The annual report may contain, inter alia, the following information:
- the number of certified suppliers;
 - the number of certificates issued, withdrawn and discontinued;
 - an overview of the number of inspections carried out;
 - an overview of the sanctions imposed;
 - a list of the problems occurring with the suppliers under the BENOR certification;
 - proposals to improve the certification regulations;
 - proposals to improve the reference documents.
- 7.4.3.3 The data of the certificate holders are treated anonymously in the annual report.
- 7.4.3.4 The annual report is intended for the sectoral organisation. This may decide in its turn to redistribute the Annual Report.

7.5 FOLLOW-UP OF DEVIATIONS

This article describes what is expected of the supplier what is expected from the supplier in the case of deviations being ascertained in the external surveillance. The inspection and certification body may also take action. This article furthermore contains the rules regarding infringements of the use of the BENOR mark.

7.5.1 Measures in the event of deviations

- 7.5.1.1 If deviations are found by the inspection body during an inspection, the supplier must take the appropriate measures in accordance with Articles 6.3 and 7.3.
- 7.5.1.2 If deviations are found by the inspection body during an inspection, the inspection and certification bodies must take the appropriate measures in accordance with Articles 7.6 and 8.2.
- 7.5.1.3 The rules relating to questionable or rejected production parts are set out in Article 6.3.2.

7.5.2 Infringements of the use of the BENOR mark

- 7.5.2.1 Infringement of the use of the BENOR mark by a certificate holder is understood to mean: unauthorized use (use of the BENOR mark for which the certificate holder is not authorized) or use by the certificate holder that can lead to confusion, vagueness, uncertainty or deception.
- 7.5.2.2 The certification body is obliged to monitor the authorized and correct use of the BENOR mark on the part of the certificate holder.
- 7.5.2.3 When a violation of the authorized and correct use of the BENOR mark is established, the certification body is authorized to:
- impose the sanctions specified in Article 8.2 based on the seriousness of the infringement;
 - immediately report the infringement to the non-profit association BENOR, which will in turn inform the NBN.
- The certification body consults the non-profit organisation BENOR on the sanction to be imposed if, in the opinion of the certification body, the violation of the authorized and correct use of the Mark would give rise to a more severe sanction than the warning.
- 7.5.2.4 In addition to the other obligations arising from the sanction imposed, each sanction always involves the obligation on the part of the certificate holder to adjust its delivery notes, publications or other documents in which the infringement of the authorized and correct use of the BENOR mark appears without delay and at its own expense.

7.6 EVALUATION SYSTEM

This article describes how the remote control is monitored by the inspection and certification body. The points system may be optional if necessary, to ensure that the external surveillance is adapted so that the supplier conforms to the rules of the certification regulations and the reference documents. This optional points system may be connected with a level of self-monitoring. The possible sanctions imposed by the certification body are discussed in chapter 8.

7.6.1 Evaluation by the certification body

The evaluation of the external surveillance is carried out by the certification body on the basis of the inspection body's inspection reports.

7.6.2 Warning and proposed sanction

- 7.6.2.1 A warning is intended to draw the attention of the supplier to a deviation that could lead to a sanction (Art. 8.2). Both the inspection body and the certification body may give a warning (Art. 8.2).
- 7.6.2.2 The confirmation of any significant or repeated deviation with respect to the reference documents, the Application Regulations or the special provisions imposed by the certification body may lead to a warning.
- 7.6.2.3 A written warning is sent to the supplier. The notification sent by the inspection body shall be signed by the CEO of the inspection body or his representative, with comments if necessary. A copy is submitted to the certification body.
- 7.6.2.4 The supplier must explain the deviation and propose the necessary corrective actions and measures to avoid the continuation or repetition of the infringement or deviation.
- 7.6.2.5 In case of inadequate grounds or the continuation or repetition of the infringement or deviation, the inspection body may make a sanction proposal to the certification body (Art. 8.2).

7.6.3 Points system

- 7.6.3.1 The certification body may decide to implement a points system to evaluate the external surveillance within the framework of the certification of a particular product. In this case only, Articles 7.6.3 and 7.6.5 apply.

Where appropriate, the points system is described in the Application Regulations.
- 7.6.3.2 Each inspection begins with a certain number of points.

7.6.3.3 Each deviation noted by the inspection body during an inspection corresponds to a specific number of points.

A warning and any sanction correspond to a specific number of points.

The number of points for an inspection is therefore the initial value minus the points that correspond to any deviation noted, then further reduced by the points corresponding to any warnings or sanctions that may have been notified following the inspection.

7.6.4 Self-monitoring level

7.6.4.1 The Application Regulations can determine that the certification body may accord the supplier a self-monitoring level on the basis of a points system, as described in Article 7.6.3.

7.6.4.2 The self-monitoring level is expressed by a letter from A (the highest level) to E (the lowest level). Depending on the product, the number of levels may be limited. A higher lowest level is then provided for in the Application Regulations.

7.6.4.3 The self-monitoring level is based only on:

- the average number of points in a particular number of recent consecutive inspections;
- the number of points at each individual inspection.

The minimum and maximum number of points between which the average must lie, the minimum above which the number of points for each individual inspection must lie, and the number of inspections are determined by the Application Regulations.

7.6.4.4 The self-monitoring level is updated after each inspection.

7.6.4.5 The trial period starts with the lowest level. The level reached at the end of the application period will be transferred after the certificate is issued.

7.6.5 External surveillance level

7.6.5.1 The external surveillance may vary in accordance with the self-monitoring level. The differences can affect the number of inspections, the number of controls under the supervision of the inspection body and the number of comparative tests. The different levels of external surveillance are determined by the Application Regulations.

7.6.5.2 If the supplier reaches a certain self-monitoring level, the external surveillance level is reduced.

7.6.5.3 The minimum period for which the supplier must have a certificate in order to qualify for a lower external surveillance level is determined by the Application Regulations.

- 7.6.5.4 The minimum period for which the supplier must maintain a certain level of self-monitoring in order to qualify for a lower external surveillance level is determined by the Application Regulations.
- 7.6.5.5 The minimum number of productions or production days to qualify for a lower external surveillance level is determined by the Application Regulations.
- 7.6.5.6 If the supplier's self-monitoring level falls again, this has an immediate impact on the external surveillance level.

8 COMPLAINTS AND SANCTIONS

This chapter contains the rules related to incoming or outgoing complaints and sanctions imposed by the certification body.

8.1 COMPLAINTS

This article contains the rules related to complaints, from third parties and from the supplier itself.

8.1.1 Complaints addressed to the certification body

- 8.1.1.1 Each client, project owner and third party may submit a complaint to the certification body or to the non-profit organisation BENOR about:
- a deviation of a unit group delivered under the BENOR mark by the certificate holder;
 - a breach of the Application Regulations by the supplier;
 - an infringement of the authorised and correct use of the BENOR mark;
 - a document issued by COPRO;
 - the functioning of the inspection body.

Complaints must be confirmed in writing by the complainant and documented with the necessary information to enable the complaint to be investigated by the certification and inspection bodies.

The complainant must make itself known to COPRO. Anonymous complaints will not be acted upon. However, the complainant can request that its anonymity is guaranteed as best as possible during the complaint investigation. The information obtained from the complainant will in principle be treated as non-confidential, unless the complainant specifically requests otherwise.

- 8.1.1.2 When a written complaint is submitted to the certification body, its admissibility is assessed. A complaint is admissible if it relates to at least one of the cases listed in Article 8.1.1.1. Moreover, it must be clear what the deviation actually is, and sufficient information must be known to be able to investigate the complaint. The certification body shall inform the complainant in writing of the admissibility of the complaint.

- 8.1.1.3 If the complaint is admissible, the certification body examines the merits of the complaint, possibly after agreement with the complainant, the supplier and/or third parties concerning the investigation to be conducted.

Apart from these agreements, the certification body may conduct the investigation in whole or in part without prior information or the presence of the complainant and/or the supplier.

The certification body is authorized to conduct an investigation - or have it conducted - of the producer, distributor, importer and/or the place of delivery on the reported deviations or violations. This research can therefore be extended beyond the premises of the supplier and the production unit, if necessary, after obtaining the necessary authorisations from third parties.

The certification body ensures that complaints are always handled in an expert, objective and impartial manner.

- 8.1.1.4 The certification body declares the complaint justified if:
- a deviation from the rules of the Application Regulations is identified;
 - a deviation in a product is identified;
 - the BENOR mark was incorrectly referred to or used.

The certification body shall notify the complainant and the certificate holder in writing of the merits of the complaint and notify them of the results of the investigation. These results may include monitoring data and results from the supplier, a control laboratory or inspection body, together with copies of the relevant documents from the internal or external control.

- 8.1.1.5 In response to a well-founded complaint, the certification body may impose a sanction on the certificate holder, accompanied by various measures, in accordance with the provisions of Article 8.2.

- 8.1.1.6 If it appears that a complaint is valid, the certification body can recover the cost of dealing with the complaint from the certificate holder.

The costs of controls or investigations carried out by the complainant or any third party may not in any case be payable by the certification body.

- 8.1.1.7 The certification body does not intervene in commercial agreements between the complainant and the certificate holder or a third party.

- 8.1.1.8 If it appears that a complaint is justified, the complaint can be reported to the following bodies: the sectoral organisation, another certification body or the non-profit organisation BENOR.

- 8.1.1.9 In case of doubt about the independence, transparency, objectivity and handling of the complaint by the certification body, the complainant has the option to challenge the decision taken with the Arbitration Committee of the non-profit organisation BENOR.

8.1.2 Complaints addressed to the sectoral organisation

- 8.1.2.1 Each client, project owner and third party may submit a complaint to the sectoral organisation about the functioning of the certification body or the sectoral organisation.

Complaints must be confirmed in writing by the complainant and documented with the necessary information to enable the complaint to be investigated by the sectoral organisation and the certification and inspection bodies.

- 8.1.2.2 When a written complaint is submitted to the sectoral organisation, its admissibility is assessed. A complaint is admissible if it relates to at least one of the cases listed in Article 8.1.2.1. The sectoral organisation shall inform the complainant in writing of the admissibility of the complaint.

- 8.1.2.3 If the complaint is admissible, the sectoral organisation examines the merits of the complaint, possibly after agreement with the complainant, the certification body, the supplier and/or third parties concerning the investigation to be conducted.

- 8.1.2.4 If an infringement of the regulations is established, the sectoral organisation shall declare the complaint to be founded. The sectoral organisation shall notify the party lodging the complaint in writing of the merits of the complaint.

8.1.3 Infringements of the use of the BENOR mark and protection of the BENOR mark

- 8.1.3.1 Deemed to constitute an infringement of the use of the BENOR mark by a third party is: unauthorized use or use that can lead to confusion, vagueness, uncertainty or deception.
- 8.1.3.2 If a written complaint is submitted to the certification body of the sectoral organisation relating to unauthorised or incorrect use of the BENOR mark or an abusive reference to the reference documents for which the certification applies, the receiver of the complaint assesses the admissibility of the complaint. If the complaint is admissible, the receiver of the complaint takes the necessary steps, within the powers allotted to it in accordance with Article 3.1 or 3.2. The associated costs are borne by the supplier. In addition, the certification body forwards the complaint immediately to the non-profit organisation BENOR, which will in turn inform the NBN. The NBN decides in consultation with the sectoral organization, the certification body and the non-profit organisation BENOR what steps should be taken against the unlawful use of the Mark.
- 8.1.3.3 A supplier - whether or not a certificate holder - may not use the certification of its product in a way that could harm to the certification body or the sectoral organisation or make statements concerning the certification of its products that could be considered to be misleading or unauthorised by the certification body or the sectoral organisation.
- 8.1.3.4 The proprietor of the mark may claim legal compensation on behalf of the certificate holder if the damage has been caused by the improper use of the BENOR mark, but the proprietor cannot itself be held liable for such damage.

8.1.4 Complaints about the certified product addressed to the supplier

- 8.1.4.1 Each report by a third party of a potential non-conforming product delivered under the BENOR mark is registered as a complaint.
- The supplier is obliged to take a written complaint about a certified product under consideration and respond appropriately, even if the complaint is unfounded.
- The treatment and follow-up of complaints to the supplier must be in accordance with the procedure described in the supplier's quality manual.
- 8.1.4.2 The supplier maintains a concise chronology of the complaints received about a certified product, mentioning the origin of the complaint, the content and the action taken.
- The overview, along with all documents related to the complaint (correspondence, test results, etc.) is stored in the complaints register.
- 8.1.4.3 If a client, project owner or third party is not satisfied with the handling of a complaint sent to the supplier, it has the opportunity to make a complaint to the certification body (Art. 8.1.1).

8.1.5 Complaints from the supplier addressed to subcontractors or suppliers of raw materials

- 8.1.5.1 The filing and following up of complaints from subcontractors or suppliers of raw materials is done according to the procedure(s) described in the supplier's quality manual.
- 8.1.5.2 The supplier maintains a concise chronology of the outgoing complaints to subcontractors or suppliers of raw materials, indicating the recipient and the nature of the complaint.

All documents regarding the complaint (correspondence, test results, etc.) must be kept in a traceable manner.

8.2 SANCTIONS

This article describes the rules relating to sanctions. The different types of sanction are explained.

8.2.1 General provisions

- 8.2.1.1 The certification body may take all necessary measures and impose sanctions upon the discovery of a breach or deviation concerning the following:
- the reference documents;
 - the provisions of the Application Regulations;
 - the special provisions adopted by the certification body in the context of certification.
- 8.2.1.2 The imposed measures may include an increase in self-monitoring or external surveillance. They concern corrective actions to eliminate the deviation or infringement or corrective actions to prevent it continuing or being repeated. The measures are mandatory for the certificate holder.
- 8.2.1.3 The sanctions may relate to a particular part of the production (one or more unit groups, product types or the entire product).
- 8.2.1.4 For each violation or deviation, the certification body determines, in accordance with the provisions specified in the Application Rules, the findings of the inspection body, the warnings and also its established case-law, the need to impose a sanction, and possibly also determines the level of the sanction, the duration, any accompanying measures and actions that are necessary for the supplier to terminate the sanction.
- 8.2.1.5 Ignoring an obligation arising from a sanction or the observation, during the term of a sanction, the same violation or deviation, or a second violation or deviation which also leads to a sanction, may give rise to an increase in the sanction.
- 8.2.1.6 The certification body will immediately inform the non-profit organisation BENOR when it is notified of serious deviations such as intentional errors, fraud or breaches that endanger the confidence in and credibility of the BENOR mark.

Any conflict, dispute or proceedings between the certification body and a supplier will also be notified to the non-profit organisation BENOR.

8.2.2 Types of sanction

- 8.2.2.1 Depending on the seriousness of the breach or deviation, the following sanctions will apply:
- **WARNING:** the certificate holder is warned that the continuation or repetition of the breach or deviation for a certain period will call into question the supplier's ability to guarantee the continuity of the conformity of the production part in question and may lead to a heavier penalty. The self-monitoring and external surveillance continue without restriction;
 - **SUSPENSION OF INDEPENDENT DELIVERY:** the certificate holder may no longer deliver the product part under the BENOR mark without the prior permission of the certification body. The self-monitoring and external surveillance continue without restriction;

- **SUSPENSION OF THE TECHNICAL FILE:** the certificate holder may no longer deliver the unit group in question during a period under the BENOR mark. The self-monitoring and external surveillance continue without restriction;
- **SUSPENSION OF THE CERTIFICATE:** no unit group may be delivered by the certificate holder under the BENOR mark for a period. The self-monitoring and external surveillance continue without restriction;
- **WITHDRAWAL OF THE TECHNICAL SHEET:** the certificate holder may no longer deliver the unit group in question under the BENOR mark. The external surveillance with regard to the unit group in question is discontinued;
- **RESTRICTION OF THE CERTIFICATE:** the certificate holder may no longer deliver the product type in question under the BENOR mark. The external surveillance with regard to the product type in question is discontinued. The product type is deleted from the certificate. The restriction has no influence on product types not concerned, which remain the subject of the product certification;
- **WITHDRAWAL OF THE CERTIFICATE:** the certificate holder delivers the complete product under the BENOR mark. The external surveillance is discontinued.

8.2.2.2 The suspension of the independent delivery, the technical data sheet or the certificate is pronounced for an indefinite period. It may only be lifted if the certificate holder has provided convincing evidence that it has taken all necessary measures to permanently stop the infringement or deviation and prevent its recurrence.

8.2.2.3 The maximum duration of a suspension of independent delivery, the technical data sheet, or the certificate is determined by the Certification Committee. When this period is exceeded, the certification body proceeds to the withdrawal of the technical data sheet, the restriction of the certificate or the withdrawal of the certificate.

8.2.2.4 After a certificate has been revoked, the supplier can only submit a new application for certification after it has convinced the certification body that it has implemented structural measures to permanently stop the infringement or the deviation and prevent its recurrence and provided that the damage suffered by the certification body and the trademark holder as a result of the infringement or deviation has been compensated for. The full application period will be applied, as for a completely new application.

8.2.2.5 When a certificate is withdrawn, the inspection body may perform a final inspection within three months of the withdrawal, to determine whether the rules concerning the withdrawal have been followed.

8.2.2.6 After suspension or withdrawal of the BENOR certificate, the BENOR mark on the product, delivery notes, commercial documents or in documentation shall be removed or deleted in a clearly observable and indelible manner.

8.2.3 Publication of sanctions

8.2.3.1 A warning and a suspension of independent supply are internal issues between the certificate holder, the certification body, the sectoral organisation and the project owner, and may never be disclosed to other parties. These sanctions are notified in writing. The communication of the sanction to the project owner only applies when the project owner concerned has received a non-compliant product or has made a complaint.

8.2.3.2 The suspension of the technical data sheet or the certificate, the restriction of the certificate or the withdrawal of the technical data sheet or certificate are public sanctions. They are specifically mentioned on COPRO Extranet and/or in the list of certificate holders.

These sanctions are notified to the certificate holder by registered letter, after informing the certificate holder of the risk incurred by him and not without him having the opportunity to make his defence known.

8.2.4 Reasons for a sanction

8.2.4.1 The following may lead to a warning (non-exhaustive list):

- a failure to respect the nature and the frequency of controls imposed in the context of the self-monitoring system;
- the lack of corrective actions if the results of the self-monitoring process are non-compliant;
- the use of non-compliant raw materials or the provision of incorrect information about the raw materials used;
- any inadequacy of the staff, the equipment or the self-monitoring system;
- the delivery outside the BENOR mark of non-exempt production parts;
- a production that was not recorded in the production register or was not reported to the inspection body;
- the supply of questionable product parts without verification of their conformity and their delivery being authorised on the basis of an examination in accordance with the provision of the Application Regulations;
- the provision of incorrect information concerning the quantities produced;
- a failure to notify the client of a non-compliant delivery;
- the non-payment of an invoice within the prescribed period.

8.2.4.2 The following may lead to a suspension of independent delivery (non-exhaustive list):

- the delivery, under the BENOR mark, of a product group, the deviation of which is established after delivery and where the supplier has taken no measures;
- the delivery under the BENOR mark of a unit group that is not the subject of the certificate or for which no validated technical data sheet exists.

8.2.4.3 The following may lead to the suspension of a certificate (non-exhaustive list):

- the delivery under the BENOR mark of a unit group, the deviation of which the certificate holder should be aware of;
- the failure to respect measures imposed when the self-monitoring results do not satisfy the reference documents or the Application Regulations;

- an inadequate response, or one that is not within the prescribed period, to a request for measures on the part of the inspection or certification body;
- a failure to meet the obligations within the context of the CE marking of the production parts concerned.

8.2.4.4 The following may lead to the withdrawal of a certificate (non-exhaustive list):

- any voluntary act performed to conceal the deviation of a product;
- forging documents in the context of self-monitoring or external surveillance;
- the delivery under the BENOR mark of a product during a period of suspension of the technical data sheet or the certificate, or the supply of a product without the approval of the certification body during a period of suspension of independent supply;
- any other infringement of the authorised or correct use of the BENOR mark;
- any voluntary act that seriously damages the image or interests of the certification body or the sectoral organisation;
- repeated or persistent non-payment.

8.3 APPEALS AND DISPUTES

This article describes what the options are if a supplier does not agree with the sanction imposed.

8.3.1 Right to be heard

- 8.3.1.1 A certificate holder who disagrees with a decision taken or a sanction imposed by the certification body has the right to be heard by the certification body.
- 8.3.1.2 A request to be heard is submitted to the certification body.
- 8.3.1.3 The decisions taken by the certification body and the sanctions imposed are not suspended by a request for a hearing.
- 8.3.1.4 The right to be heard will be granted during the next meeting of the Certification Committee.

8.3.2 Appeal against the certification body

- 8.3.2.1 A certificate holder who disagrees with a decision of the certification body regarding the punitive suspension, restriction or revocation of his certificate or the refusal to issue the certificate has the right to appeal against this decision to the sectoral organisation's Appeal Committee.
- 8.3.2.2 An appeal must be submitted by registered letter within ten working days of the service of the sanction in question.
- 8.3.2.3 A punitive suspension, restriction or withdrawal is not suspended by an appeal.
- 8.3.2.4 The procedure that specifies the working method according to which the certification body handles an appeal is available on the website of the certification body.

8.3.3 Disputes

Any dispute concerning the interpretation of these regulations, the implementation and interpretation of the certification, including the use of the BENOR mark, between two or more of the following parties, the certification applicant, the certificate holder, the proprietor of the mark, the sectoral organization, the certification body and the inspection body, shall be definitively settled by an institutional arbitration tribunal with one arbitrator. The procedure takes place in accordance with the CIPANI arbitration rules. Belgian law applies. The tribunal is located in Brussels. The language of the arbitration tribunal is Dutch or French, to be selected by the requesting party. The tribunal is both first and last instance.

For the sake of clarity, it is expressly stipulated that the (former) certificate holder who challenges the withdrawal of its last certificate by way of sanction shall be regarded as a certificate holder for the purposes of this article.

9 RATES AND INVOICING

This chapter contains the financial rules, rates and rules on invoicing.

9.1 FINANCIAL RULES

9.1.1 General

Once a supplier has submitted an application for certification (Art. 5.1.3), the financial rules apply.

9.1.2 Cost of an application for certification

9.1.2.1 Upon receipt of the application for certification (Art. 5.1.3), the certification body charges the supplier a fee for each application for certification in accordance with Article 9.2.1.

9.1.2.2 If the supplier deems it necessary, he can request the certification or inspection body for one or more informational meetings prior to the initial inspection (Art. 5.2.3). The supplier will be invoiced for the costs of these meetings by the body responsible for them in accordance with Article 9.2.3.

9.1.3 Costs during the application period

9.1.3.1 The costs for the supplier during the application period are calculated on the basis of Article 9.2.3.

9.1.3.2 If the certificate is not issued, the costs of the application for certification, the informational meetings, the initial inspection and other fees paid as part of the application period, are not recoverable by the supplier.

9.1.4 Costs during the period with certificate

The contribution payable by the certificate holder may consist of:

- a certification fee per period in accordance with Article 9.2.2;
- an inspection fee in accordance with Article 9.2.3;
- a production fee in accordance with Article 9.2.4.

The fee is calculated by the certification body.

9.1.5 Additional financial rules

Special rules and rates that apply to a specific product are recorded in the relevant Application Regulations.

9.2 RATES

9.2.1 Fee per application for certification

The amount charged for processing an application is shown in the Tariff Regulations for Product Certification TAR BENOR.

9.2.2 Certification payment

Both the amounts and the calculation of the period for the certification payments are defined in the Application Regulations.

9.2.3 Testing payment

The amounts of the flat fee per inspection, performance fee, the travel allowance, transport costs and accommodation allowance are given in the Tariff Regulations for Product Certification TAR BENOR or in the Application Regulations.

9.2.4 Production payment

The production payment is defined in the Application Regulations.

9.2.5 Unnecessary travel

The rules relating to unnecessary travel are set out in the Tariff Regulations for Product Certification TAR BENOR.

9.2.6 Performance outside normal working hours

The rules relating to performance outside normal working hours are set out in the Tariff Regulations for Product Certification TAR BENOR.

9.2.7 Taxes

The taxes are in accordance with the Tariff Regulations for Product Certification TAR BENOR.

9.2.8 Indexing of rates

Indexing is carried out in accordance with the Tariff Regulations for Product Certification TAR BENOR.

9.3 INVOICING

9.3.1 Potential payers

9.3.1.1 Costs for:

- informational meetings;
- the initial inspection;
- standard inspections;
- additional inspections;
- unnecessary inspections and waiting time;
- travel;

are paid directly by the supplier to the body concerned.

9.3.1.2 The cost of controls carried out by an external laboratory will be invoiced directly to the supplier by the external laboratory.

9.3.1.3 The costs for:

- self-monitoring;
- samples and sampling for self-monitoring and external control;
- any repairs as a result of sampling;
- the transport of samples to an external laboratory;

are directly payable by the supplier.

9.3.2 Conditions of payment

The conditions of payment are set out in the Tariff Regulations for Product Certification TAR BENOR.