

# Technical Terms and Conditions for Certification Services

## Tehnički uvjeti za pružanje usluga certifikacije

### 1. GENERAL

- 1.1 To achieve and preserve certification, Bureau Veritas Certification's Clients are required to develop and maintain their management systems in accordance with applicable specifications, allowing unconditional access to Bureau Veritas Certification to audit or otherwise verify these management systems against the applicable specifications.
- 1.2 The certification awarded by Bureau Veritas Certification covers only, as the case may be, those services or products manufactured and/or supplied under the scope of the Client's management systems certified by Bureau Veritas Certification. For certain certification schemes, amplification of the contents of this document is required. This is provided separately for the scheme concerned. Clients remain solely liable for any defect in their services and products and shall defend, protect and indemnify Bureau Veritas Certification from any and all defects, claims or liability arising from said services and products.
- 1.3 The issued certification does not exempt Clients from their legal obligations in respect of the services or products or any other requirement in the scope of their management systems.
- 1.4 Bureau Veritas Certification shall be authorized to make copies of Client Information, as required by ISO/IEC 17021-1 or as may be required by the Accreditation Body's retention policy.

### 2. SERVICES

#### 2.1 DEFINITIONS

- 2.1.1 Capitalized terms not otherwise defined herein shall have the meaning given to such terms by the "Conformity Assessment" vocabulary as stated in the ISO/IEC 17000 standards complemented by IAF or EA mandatory documents if any.

#### 2.2 REQUESTS FOR CERTIFICATION

- 2.2.1 For the purpose of any accredited Services provided under this Agreement, the accredited entity (which holds the accreditation for the services) will be :
- (a) Bureau Veritas Certification Holdings SAS UK Branch, for services under UKAS accreditation.
  - (b) Bureau Veritas Certification Holdings SAS for services under ANAB and SAAS accreditation or UNIFE recognition.
  - (c) the local Bureau Veritas legal entity for services under their accreditation.
  - (d) The accredited entity will be named towards the Client. The accredited entity is entitled to legally enforce the certification relevant activities towards the Client.
- 2.2.2 The Client shall supply, through an Application Form, detailed information about the size and scope of its operations that will be subject to the Services.
- 2.2.3 Upon receipt of such information from the Client, Bureau Veritas Certification shall issue a Proposal.
- 2.2.4 For quality, environmental, and occupational health & safety management systems Bureau Veritas Certification will determine the audit duration based on the information submitted by the client and the applicable IAF Mandatory Documents. The justification of the calculation can be made available to the Client
- 2.2.5 Where a Multi-Site Offer is made, this will be based

### 1. OPĆENITO

- 1.1 U svrhu postizanja i održavanja certifikata Klijenti Bureau Veritas Certification moraju razviti i održavati svoje sustave upravljanja u skladu s primjenjivim zahtjevima, te omogućiti bezuvjetni pristup za Bureau Veritas Certification radi audita ili drugog načina provjere tih sustava upravljanja u odnosu na primjenjive zahtjeve.
- 1.2 Certifikacija koju provodi Bureau Veritas Certification pokriva, ovisno o slučaju, samo one usluge ili proizvode koji se proizvode i/ili dobavljaju unutar opsega Klijentovih sustava upravljanja koje certificira Bureau Veritas Certification. Za određene certifikacijske sheme potrebno je proširenje sadržaja ovog dokumenta. To se omogućuje zasebno za relevantnu shemu. Klijenti su isključivo odgovorni za svaki nedostatak u svojim uslugama i proizvodima te su dužni braniti, štiti i nadoknaditi štetu Bureau Veritas Certification za bilo kakve nedostatke, potraživanja ili odgovornost koje su posljedica navedenih usluga i proizvoda.
- 1.3 Izdani certifikat ne izuzima Klijente od njihovih pravnih obaveza po pitanju usluga ili proizvoda ili bilo kojih drugih zahtjeva unutar opsega njihovih sustava upravljanja.
- 1.4 Bureau Veritas Certification će biti ovlašten umnožiti dobivene informacije od Klijenta kako je određeno u ISO/IEC 17021-1 ili ako bi to bilo zatraženo od nadležnih Akreditacijskih tijela

### 2. USLUGE

#### 2.1 DEFINICIJE

- 2.1.1 Pojmovi s velikim početnim slovom, koji ovdje nisu posebno objašnjeni, imaju značenje prema rječniku „*Conformity Assessment*” kako je navedeno u normama ISO ISO/IEC 17000 sa pratećim obaveznim IAF ili EA dokumentima, ukoliko ih ima.

#### 2.2 PRIJAVA ZA CERTIFIKACIJU

- 2.2.1 Za potrebe bilo koje usluge koja se pruža po ovom Ugovoru, a koja je akreditirana, subjekt Akreditacije (pod čijom se akreditacijom usluga pruža) će biti:
- (a) Bureau Veritas Certification Holdings SAS UK Branch, za usluge pružene pod UKAS akreditacijom.
  - (b) Bureau Veritas Certification Holdings SAS za usluge pružene pod ANAB ili SAAS akreditacijom ili usluge priznate od UNIFE.
  - (c) Lokalni Bureau Veritas Certification pravni subjekt za usluge koji je nositelj akreditacije
  - (d) Akreditirani subjekt bit će imenovan prema Klijentu. Odabrani subjekt akreditacije će biti ovlašten pružiti Usluge certifikacije za djelatnost Klijenta.
- 2.2.2 Klijent će dostaviti, putem Prijavnice detaljne informacije o veličini i opsegu svojeg poslovanja u odnosu na koje će se pružiti Usluga. .
- 2.2.3 Po primitku tih informacija od Klijenta, Bureau Veritas Certification će izdati ponudu.
- 2.2.4 Za sustave upravljanja kvalitetom, zaštitom okoliša, te zdravljem i zaštitom na radu, Bureau Veritas Certification će odrediti duljinu trajanja audita sukladno informacijama dostavljenim od Klijenta uz primjenu važećih *IAF Mandatory* dokumenata. Pojašnjenje izračuna može biti dostupno Klijentu.
- 2.2.5 Ako je riječ o ponudi za više lokacija (multi-site), ona će biti

# Technical Terms and Conditions for Certification Services

## Tehnički uvjeti za pružanje usluga certifikacije

on the information supplied by the Client and includes the multi-site criteria of the accreditation rules according to the latest edition of the relevant Accreditation Body rules for each certification schemes. Where any subsequent audit information supplied by the Client is found not to be accurate, Bureau Veritas Certification reserves the right to amend and correct its offer and/or the Agreement accordingly to ensure compliance with the aforementioned rules.

utemeljena na informacijama koje pruža Klijent i uključivat će kriterije akreditacijskih pravila za više lokacija u skladu s najnovijim izdanjem važećih pravila Akreditacijskog tijela za svaku certifikacijsku shemu. Ako se naknadno pokaže da informacije za audit koje je dostavio Klijent nisu točne, Bureau Veritas Certification zadržava pravo na izmjenu i korekciju svoje ponude i/ili Ugovora u svrhu pridržavanja navedenih pravila.

2.2.6 Bureau Veritas Certification is accredited / authorized in accordance with several schemes, e.g. DIN EN ISO 17021, rules of IATF, UNIFE, KBA and VDA. To the extent relevant, these schemes shall also apply to the relationship between the Parties to the effect that the measures and codes of conduct Bureau Veritas Certification is subject to in accordance with such regulation must also apply to the Client.

2.2.6 Bureau Veritas Certification je akreditiran/ovlašten temeljem nekoliko shema npr. DIN EN ISO 17021, IATF pravilima, UNIFE, KBA i VDA. U mjeri u kojoj je to relevantno, ove će se sheme također primjenjivati na odnos Stranaka u smislu da će se mjere i kodeks ponašanja (u skladu sa shemama) kojima podliježe Bureau Veritas Certification, također primjenjivati i na Klijenta.

### 2.3 THE INITIAL CERTIFICATION PROCESS

The details of the Services to be provided must be agreed between the Client and Bureau Veritas Certification prior to Bureau Veritas Certification commencing any such Services.

### 2.3 PROCES INICIJALNE CERTIFIKACIJE

Klijent i Bureau Veritas Certification moraju se usuglasiti oko detalja Usluge koja će se pružati prije nego što Bureau Veritas Certification započne s provedbom Usluge.

#### 2.3.1 STAGE 1 AUDIT

(a) Bureau Veritas Certification will undertake a readiness review to determine the preparedness of Stage 2 of the audit (understanding the requirements, collecting information of the scope of the management system, processes and location of the Client, reviewing the allocation of resources for Stage 2, planning for Stage 2, evaluating the internal audit system).

#### 2.3.1 FAZA AUDITA

(a) Bureau Veritas Certification će izvršiti provjeru spremnosti radi utvrđivanja pripravnosti za 2. fazu audita (razumijevanje zahtjeva, prikupljanje informacija o opsegu sustava upravljanja, postupcima i lokaciji Klijenta, pregled raspodjele resursa za 2. fazu, planiranje za 2. fazu, procjena sustava unutarnjeg audita).

#### 2.3.2 STAGE 2 AUDIT

(a) Bureau Veritas Certification will provide an audit programme prior to the commencement of the audit.

(b) The Bureau Veritas Certification audit team will meet with the Client's management to discuss the details of the audit process and consider possible issues relating to the performance of the audit. The Bureau Veritas Certification audit team will discuss any nonconformities, observations and opportunities for improvement if and when they are identified during the audit.

(c) The Bureau Veritas Certification audit team will prepare and present to the Client's management a Report of the audit, which will include the audit findings, the non-conformities identified and the scope of certification.

#### 2.3.2 2. FAZA AUDITA

(a) Bureau Veritas Certification će dostaviti program audita prije početka audita.

(b) Auditorski tim Bureau Veritas Certification-a sastat će se s upravom Klijenta radi rasprave o detaljima postupka audita i razmatranja mogućih problema koji se tiču provedbe audita. Auditorski tim Bureau Veritas Certification raspravit će svaku neusklađenost, opažanje i mogućnosti za poboljšanje ako i kada ih utvrde tijekom audita

(c) Auditorski tim Bureau Veritas Certification-a izradit će i predati Klijentovoj upravi Izvještaj o auditu koji će uključivati rezultate audita, identificirane nesukladnosti i opseg certifikacije.

#### 2.3.3 CHANGES TO STAGE 1 AND STAGE 2 AUDITS

(a) If as result of the Stage 1 Audit, Bureau Veritas Certification determines that the Stage 2 arrangements (i.e. changes in the scope, man-days, auditors, sites) shall be adjusted, the Agreement may be amended.

(b) If, based upon the information gathered during Stage 1 of the audit, Bureau Veritas Certification decides that the required information were not provided and/or complete, this may result in a major non- conformity at Stage 2 with respect to the effective implementation of the management system.

(c) When the Stage 1 & 2 Audits are planned back to back, Bureau Veritas Certification has the right to postpone the Stage 2 Audit at the expenses of the Client if the results of the Stage 1 Audit are not

#### 2.3.3 IZMJENE 1. I 2. FAZE AUDITA

(a) Ako kao rezultat 1. faze audita Bureau Veritas Certification utvrdi da se dogovor za 2. fazu (promjene opsega, čovjek/dana, auditora, lokacija) mora prilagoditi, može doći do izmjene Ugovora.

(b) Ako na temelju informacija prikupljenih tijekom 1. faze audita Bureau Veritas Certification ustanovi da tražene informacije nisu dostavljene/potpune, to bi moglo rezultirati velikom neusklađenošću u 2. fazi u odnosu na učinkovitu implementaciju sustava upravljanja.

(c) Ako se 1. i 2. faza audita planiraju tako da slijede odmah jedna nakon druge Bureau Veritas Certification ima pravo odgoditi 2. fazu audita o trošku Klijenta ako rezultati 1. faze audita nisu dostatni za nastavak s 2. fazom.

# Technical Terms and Conditions for Certification Services

## Tehnički uvjeti za pružanje usluga certifikacije

satisfactory to proceed with the Stage 2 Audit.

### 2.3.4 NONCONFORMITY

- (a) When major nonconformity occur Bureau Veritas Certification undertakes a "special follow up visit", which is charged at Bureau Veritas Certification's current rates.
- (b) All fees to review Client's proposed actions to close any non-conformities (major and minor) are charged on reimbursable basis for professional time and expenses.

### 2.3.5 ISSUANCE OF CERTIFICATE OF APPROVAL AND REPORTS

- (a) Bureau Veritas Certification will issue the final Report if and when all corrective actions agreed between the Client and the Bureau Veritas Certification audit team have been completed.
- (b) Bureau Veritas Certification will not take a positive certification decision until the necessary requirements are fully met.
- (c) Bureau Veritas Certification will issue a Certificate of Approval to the Client once a positive certification decision have been made.
- (d) The Certificate of Approval will detail the specification(s) to which the Client has been found compliant at the time of audit, the scope of the management system, the geographical location and the validity period of certification.

## 2.4 CERTIFICATION MAINTENANCE

### 2.4.1 SURVEILLANCE

- (a) Bureau Veritas Certification operates a surveillance audit programme to record whether the Client's certification is found to be maintained. The programme is ongoing and is agreed with the Client in the Agreement.
- (b) Once Bureau Veritas Certification has agreed the dates, the Client should make all necessary arrangement to maintain the agreed dates. Surveillance audits shall be conducted once a calendar year and the date of the first surveillance audit following initial certification shall not be more than twelve (12) months from the certification decision date

### 2.4.2 RE-CERTIFICATION

Every three (3) years Bureau Veritas Certification will automatically review the Client's certification and, subject to the satisfactory results from the surveillance audits and/or the re-certification audit (including all corrective actions which have been agreed between the Client and the Bureau Veritas Certification audit team and completed), Bureau Veritas Certification will re-issue the Client's certification and the Certificate of Approval. It should be noted that this needs to be completed before expiry of the current Certificate of Approval to preserve the continuity of the certification. Once completed, certification will be reconfirmed.

## 2.5 CERTIFICATION CHANGES

The Client is required to inform Bureau Veritas Certification promptly of any significant changes to its product(s) or services that may impact the certified management system(s) or any other circumstances, which may affect the validity of its certification. Change of site, additional sites (even temporary sites), change of process, change of ownership, change of scope, change of number of

### 2.3.4 NESUKLADNOST

- (a) Ako dođe do velike nesukladnosti Bureau Veritas Certification provest će „posebni naknadni posjet (follow up)" koji se naplaćuje po važećim cijenama Bureau Veritas Certification.
- (b) Sve naknade za pregled Klijentovih predloženih aktivnosti radi uklanjanja bilo kakvih neusklađenost (manjih ili većih) naplaćuju se na osnovi nadoknade vremena i troškova obavljanja posla.

### 2.3.5 IZDAVANJE CERTIFIKATA I IZVJEŠTAJA

- (a) Bureau Veritas Certification izdat će Klijentu završni Izvještaj ako i kada se izvrše sve korektivne aktivnosti dogovorene između Klijenta i tima za audit Bureau Veritas Certification.
- (b) Bureau Veritas Certification neće donijeti odluku o pozitivnoj potvrdi certifikacije sve dok neophodni zahtjevi nisu ispunjeni.
- (c) Bureau Veritas Certification će izdati Klijentu Certifikat nakon što se donese pozitivna odluka o certifikaciji.
- (d) Certifikat će detaljno navesti specifikaciju/specifikacije u odnosu na koje je Klijent usklađen u vrijeme audita te opseg sustava upravljanja, geografske lokacije i rok važenja certifikata.

## 2.4 ODRŽAVANJE CERTIFIKACIJE

### 2.4.1 NADZOR

- (a) Bureau Veritas Certification provodi nadzorni program audita u svrhu provjere održava li se Klijentova certifikacija. Program se kontinuirano provodi i dogovara se s Klijentom Ugovorom.
- (b) Kada Bureau Veritas Certification odredi datume, Klijent mora obaviti sve potrebne pripreme za održavanje određenih datuma. Nadzorni audit mora biti proveden jednom u kalendarskoj godini, a datum prvog nadzornog audita nakon inicijalne certifikacije ne smije biti više od dvanaest (12) mjeseci od dana donošenja odluke o certifikaciji.

### 2.4.2 RECERTIFIKACIJA

Svake tri (3) godine Bureau Veritas Certification automatski će pregledati Klijentovu certifikaciju i, u slučaju zadovoljavajućih rezultata nadzornih audita i/ili audita za ponovnu certifikaciju (uključujući sve korektivne radnje koje su dogovorene između Klijenta i auditorskog tima Bureau Veritas Certification, te zaključene), Bureau Veritas Certification ponovno će izdati Klijentu Certifikat. Napominje se da se to mora izvršiti prije isteka važećeg Certifikata radi očuvanja kontinuiteta certifikacije. Nakon što su sve radnje primjereno zaključene potvrdit će se nastavak certifikacije.

## 2.5 PROMJENE U CERTIFIKACIJI

Klijent je dužan bez odgode obavijestiti Bureau Veritas Certification o svakoj značajnoj promjeni svojeg/svojih proizvoda ili usluga, koja može utjecati na certificirani/e sustav(e) upravljanja ili bilo koje druge okolnosti koje mogu utjecati na valjanost certifikacije. Promjena lokacije, dodatne lokacije (uključeno i privremene lokacije), promjena postupka, promjena vlasništva, promjena opsega, promjena broja zaposlenika, promjena uprave itd.

## Technical Terms and Conditions for Certification Services

### Tehnički uvjeti za pružanje usluga certifikacije

employees, change of management etc are considered as changes which may affect the validity of the certification. Bureau Veritas Certification will then take the appropriate action, such as conducting a special audit, an unannounced visit and/or changing the certification at the then current rates. Unannounced visits can be conducted as well to investigate complaints received about the Client.

#### 2.6 CERTIFICATION AND ACCREDITATION MARK

2.6.1 The Client shall use the certification mark in accordance with the instructions for use that Bureau Veritas Certification provides including the requirements related to intellectual property. Use of the mark of the Accreditation Body is prohibited.

2.6.2 The use of the certification mark is regulated Bureau Veritas Certification through a policy document explaining how to display and use the certification mark and associated logos, which is available upon request. Bureau Veritas Certification will audit the use of the certification mark and/or associated logo by the Client at subsequent surveillance visits.

2.6.3 There shall be no ambiguity, in the mark or accompanying text, as to what has been certified. Certification mark shall not be used on a product or product packaging seen by the final consumer or in any other way that may be interpreted as denoting product conformity.

#### 2.7 ACCREDITATION BODY ACCESS

2.7.1 The Client shall allow the BVC's Accreditation Body or their representatives' access to any part of the audit or surveillance process for the purposes of witnessing the BVC audit team during its performance of the audit of the management system to determine conformity with the requirements of the applicable standards. The Client shall not have the right to refuse such a request either by the Accreditation Body, its representatives or BVC. Refusal to accept a witness assessment by the Accreditation Body must be justified and accepted by Bureau Veritas and the Accreditation Body and could result in withdrawal of accredited certification where reasons are not accepted. The Client authorises BVC to disclose relevant data to the Accreditation Body.

2.7.2 In addition, for the AQMS (Aerospace) certification, the Client shall provide access to facilities, activities, and audit information in support of witnessing BVC audits at Client's facilities and oversight for: IAQG OPMT, SMS, or RMS (if applicable) representatives.

#### 2.8 SUSPENSION, WITHDRAWAL CANCELLATION OR RESTORATION OF THE CERTIFICATE OF APPROVAL

2.8.1 Bureau Veritas Certification reserves the right to suspend, withdraw, reduce, extend or cancel the Certificate of Approval at any time and shall give the Client a three (3) months' written notice or shorter notice as the situation may require depending upon the information available to Bureau Veritas Certification. If such aforementioned actions are deemed necessary by Bureau Veritas Certification, the Client will be fully briefed and will be given every possible opportunity to take corrective action before a final decision is taken on what action Bureau Veritas Certification should take after the expiration of such notification period.

smatraju se promjenama koje mogu utjecati na valjanost certifikacije. Bureau Veritas Certification tada će poduzeti odgovarajuće aktivnosti, poput provođenja posebnog nenajavljenog posjeta i/ili promjene certifikacije prema važećim cijenama. Posebni nenajavljeni posjeti mogu se provoditi i za istragu pritužbi koje su zaprimljene o Klijentu.

#### 2.6 CERTIFIKACIJSKI I AKREDITACIJSKI ZNAK

2.6.1 Klijent će se služiti certifikacijskim znakom u skladu s uputama za upotrebu koje dostavlja Bureau Veritas Certification, uključujući zahtjeve vezane za intelektualno vlasništvo. Uporaba znakova Akreditacijskog tijela je zabranjena.

2.6.2 Korištenje certifikacijskog znaka regulirano je u dokumentu Bureau Veritas Certification koji je dostupan na zahtjev, a koji objašnjava kako istaknuti i koristiti certifikacijske znakove i pripadajuće logotipe. Bureau Veritas Certification će, u okviru nadzornih audita, provjeravati korištenje certifikacijskih znakova i/ili povezanih logotipa od strane Klijenta.

2.6.3 Ne smiju postojati nejasnoće, vezano uz znak ili popratni tekst, o tome što je certificirano. Certifikacijski znak ne smije se upotrebljavati na proizvodu ili ambalaži proizvoda koju može vidjeti krajnji korisnik ili na bilo koji drugi način koji se može protumačiti kao da označava usklađenost proizvoda.

#### 2.7 PRISTUP AKREDITACIJSKOG TIJELA

2.7.1 Klijent mora dopustiti BVC akreditacijskom tijelu ili njegovim predstavnicima pristup svakom dijelu postupka audita ili nadzora u svrhu praćenja BVC auditorskog tima tijekom njihovog provođenja audita nad sustavom upravljanja radi utvrđivanja usklađenosti sa zahtjevima važećih normi. Klijent nema pravo odbiti takav zahtjev Akreditacijskog tijela, njegovog predstavnika ili BVC-a. Odbijanje prihvatanja tzv. „witness audita” od strane akreditacijskog tijela mora biti opravdano i prihvaćeno od Bureau Veritas i Akreditacijskog tijela te može rezultirati povlačenjem akreditiranog certifikata ako navedeni razlozi nisu prihvatljivi. Klijent dozvoljava BVC-u da relevantne informacije osigura Akreditacijskom tijelu.

2.7.2 Osim toga, za AQMS (Aerospace) certifikaciju, Klijent će omogućiti pristup objektima, aktivnostima i relevantnim informacijama tijekom audita kao potporu praćenja Bureau Veritas Certification audita u Klijentovim objektima i nadzoru predstavnicima: IAQG OPMT, SMS ili RMS (ako je primjenjivo).

#### 2.8 SUSPENZIJA, POVLAČENJE, PONIŠTAVANJE ILI OBNOVA CERTIFIKATA

2.8.1 Bureau Veritas Certification zadržava pravo na suspenziju, povlačenje, smanjivanje, produženje ili otkazivanje Certifikata u bilo koje vrijeme, te je dužan Klijentu dostaviti pisanu obavijest tri (3) mjeseca unaprijed ili u kraćem roku, ovisno o situaciji i informacijama koje su dostupne Bureau Veritas Certification. Ako Bureau Veritas Certification procijeni da su spomenute aktivnosti potrebne, Klijent će se o tome dobiti potpune informacije i pružit će mu se mogućnost za poduzimanje korektivnih radnji prije donošenja konačne odluke o tomu kakve aktivnosti Bureau Veritas Certification mora poduzeti po isteku roka definiranog u dostavljenoj obavijesti.

## Technical Terms and Conditions for Certification Services

### Tehnički uvjeti za pružanje usluga certifikacije

- |           |   |           |  |
|-----------|---|-----------|--|
| 2.8.2     | Unannounced visits may also be conducted as a follow up on client's which certification has been suspended.   | 2.8.2     | Nenajavljene posjete se mogu provesti kao dodatna posjeta („follow-up“) klijentima kojima je certifikat suspendiran.   |
| 2.8.3     | Suspension is lifted and certification is restored upon satisfactory clearance of non-conformities and verification by Bureau Veritas Certification of the compliance of Client's management system.  | 2.8.3     | Suspenzija se ukida i certifikat se obnavlja nakon zadovoljavajućeg rješavanja nesukladnosti i potvrde od strane Bureau Veritas Certification, a vezano za klijentov sustav upravljanja.   |
| 2.8.4     | Bureau Veritas Certification reserves the right to publish the fact that such action has been taken.  | 2.8.4     | Bureau Veritas Certification zadržava pravo na objavljivanje činjenice da je takva aktivnost poduzeta.   |
| <b>3.</b> | <b>CERTIFICATE OF APPROVAL AND REPORTS</b>  | <b>3.</b> | <b>CERTIFIKAT I IZVJEŠTAJI</b>   |
| 3.1       | The Client must not reproduce the Certificate of Approval or the Reports or make copies thereof without the prior written consent of Bureau Veritas Certification. Neither the Client nor any third party is entitled to rely on any reproduction or copy of a Certificate of Approval or the Reports for which the prior written consent of Bureau Veritas Certification has not been obtained.  | 3.1       | Klijent ne smije umnožavati Certifikat ili Izvještaje niti izrađivati njihove kopije bez prethodnog pisanog odobrenja Bureau Veritas Certification. Ni Klijent ni bilo koja treća strana ne mogu se pouzdati ni u koju reprodukciju ili kopiju Certifikata ili Izvještaja za koje prethodno nije dobiven pisani pristanak Bureau Veritas Certification.  |
| 3.2       | The Certificate of Approval or the Reports are issued by Bureau Veritas Certification and are intended for the exclusive use of the Client and shall not be published, used for advertising purposes, distributed, copied or replicated for distribution to any other person or entity or otherwise publicly disclosed without the prior written consent of Bureau Veritas Certification. Notwithstanding the foregoing, the Client is permitted to use the Certificate of Approval as proof of certification of the management system towards third parties.   | 3.2       | Certifikat ili Izvještaje izdaje Bureau Veritas Certification, a namijenjeni su za isključivu uporabu od strane Klijenta i ne smiju se objavljivati, koristiti u svrhe oglašavanja, distribuirati, kopirati ili umnožavati za distribuciju bilo kojim drugim osobama ili društvima ili na drugi način javno objaviti bez prethodne pisane suglasnosti Bureau Veritas Certification. Bez obzira na prethodno navedeno, Klijent smije koristiti Certifikat prema trećim osobama kao dokaz certifikacije njegovog sustava upravljanja.  |
| 3.3       | The Certificate of Approval or the Reports are given only in relation to the written instructions, documents, information and samples provided to Bureau Veritas Certification by the Client prior to the performance of the Services. Bureau Veritas Certification cannot be held liable for any error, omission or inaccuracy in the Certificate of Approval or the Reports to the extent that the Client has given Bureau Veritas Certification erroneous or incomplete information.   | 3.3       | Certifikat ili Izvještaji daju se isključivo u odnosu na pisane upute, dokumente, informacije i uzorke dostavljene Bureau Veritas Certification od strane Klijenta prije izvršavanja Usluga. Bureau Veritas Certification ne preuzima odgovornost ni za kakvu grešku, propust ili netočnost u Certifikatu ili Izvješćima ako su Bureau Veritas Certification dane pogrešne ili nepotpune informacije od strane Klijenta.   |
| 3.4       | The Certificate of Approval or the Reports will reflect the findings of Bureau Veritas Certification at the time of performance of the Services only and in respect of the Client Information made available to Bureau Veritas Certification prior to or during the performance of the Services. Bureau Veritas Certification shall have no obligation to update the Certificate of Approval or the Reports after issuance, except as otherwise stated in the Agreement or agreed in writing between the Parties.   | 3.4       | Certifikat ili Izvještaji odražavat će nalaze Bureau Veritas Certification u vrijeme provedbe Usluga samo i u pogledu Klijentovih informacija koje su dostupne Bureau Veritas Certification prije ili tijekom provedbe Usluga. Bureau Veritas Certification nema obveze ažuriranja Certifikata ili Izvještaja nakon objavljivanja, osim ako Ugovorom ili pisanim putem između Strana nije dogovoreno drugačije.  |
| 3.5       | The Client (not Bureau Veritas Certification or its Affiliates or their respective representatives) is solely and exclusively responsible for exercising its own, independent judgement with regard to the Certificate of Approval or the Reports, information provided by Bureau Veritas Certification and for any decision or action undertaken by the Client or any third party on the basis of the Certificate of Approval or the Reports provided by Bureau Veritas Certification. Neither Bureau Veritas Certification nor any of its Affiliates or their respective officers, external auditors and technical experts, employees, representatives or assigns warrant the quality, outcome, effectiveness or appropriateness of any decision or action taken by the Client on the basis of the Certificate of Approval or the Reports provided under the Agreement. | 3.5       | Klijent (ne Bureau Veritas Certification ili s njim povezana društva ili njihovi odgovarajući predstavnici) je samostalno i isključivo odgovoran za provedbu vlastite, neovisne prosudbe vezane za Certifikat ili Izvještaje, informacije i preporuke dobivene od Bureau Veritas Certification te za sve odluke ili radnje koje poduzima Klijent ili bilo koja treća strana na temelju Certifikata ili Izvještaja od strane Bureau Veritas Certification. Ni Bureau Veritas Certification ni bilo koje s njim povezano društvo ni njihovi odgovarajući službenici, vanjski suradnici auditori i tehnički stručnjaci, zaposlenici, predstavnici ili opunomoćnici ne jamče kvalitetu, ishod, učinkovitost ili prikladnost bilo koje odluke ili radnje koju poduzima Klijent na temelju Certifikata ili Izvještaja danih prema Ugovoru. |
| 3.6       | Bureau Veritas Certification is under no obligation to refer to or report on any facts or circumstances which are outside the scope of the Services and   | 3.6       | Bureau Veritas Certification nema obvezu upućivati na ili izvijestiti o bilo kojim činjenicama ili okolnostima koje su izvan predmeta Usluga te ne preuzima odgovornost za   |

**Technical Terms and Conditions for Certification Services**  
**Tehnički uvjeti za pružanje usluga certifikacije**

accepts no liability for not referring to or reporting on such facts or circumstances.

**4. APPEALS, DISPUTES AND COMPLAINTS**

4.1 Should the Client wish to appeal against or dispute any decision of Bureau Veritas Certification, it should do so in accordance with the Bureau Veritas Certification appeals procedure, available on Bureau Veritas Certification website or upon request.

4.2 Should a complaint arise about Bureau Veritas Certification, such complaint shall in the first instance be made to the local Bureau Veritas Certification office. If the Client does not wish to complain directly to the local Bureau Veritas Certification office, the complaint shall be sent in writing to the corresponding Accredited Entity or the related Accreditation Body or Scheme Owner.

upućivanje ili izvještavanje o takvim činjenicama ili okolnostima.

**4. ŽALBE, SPOROV I PRIGOVORI**

4.1 Ako se klijent želi žaliti ili osporiti bilo koju odluku Bureau Veritas Certification, to treba učiniti u skladu sa Bureau Veritas Certification procedurom za žalbe dostupnom na stranici Bureau Veritas Certification ili na zahtjev.

4.2 U slučaju da postoji pritužba na postupanje Bureau Veritas Certification, takva se pritužba mora u prvom stupnju podnijeti lokalnom uredu Bureau Veritas Certification. Ako se Klijent ne želi izravno obratiti lokalnom uredu Bureau Veritas Certification sa pritužbom, istu može pismenim putem poslati nadležnom Akreditacijskom tijelu ili srodnom Akreditacijskom tijelu ili vlasniku sheme.