



Conformément aux exigences de l'INAO, afin de garantir que vous avez eu connaissance et que vous vous êtes engagés, en tant que clients, à respecter tous les engagements du point 4.1.2.2 de la norme NF EN ISO/CEI 17065, ce document complémentaire au plan de contrôle est mis en place.

Vous vous engagez à (paragraphe 4.1.2.2 de la norme NF EN ISO/CEI 17065) :

- a) répondre en permanence aux exigences de certification, incluant la mise en œuvre les changements appropriés qui sont communiqués par l'organisme de certification ;
- b) si la certification s'applique à une production en série, s'assurer que le produit certifié continue de répondre aux exigences du produit ;
- c) prendre toutes les dispositions nécessaires pour :
  - 1) la conduite de l'évaluation et la surveillance (le cas échéant), y compris la fourniture d'éléments en vue de leur examen tels que : de la documentation et des enregistrements, l'accès au matériel, aux sites, aux zones, aux personnels et sous-traitants du client concernés,
  - 2) l'instruction des réclamations,
  - 3) la participation d'observateurs, le cas échéant;
- d) faire des déclarations sur la certification en cohérence avec la portée de la certification ;
- e) ne pas utiliser la certification de ses produits d'une façon qui puisse nuire à l'organisme de certification ni faire de déclaration sur la certification de ses produits que l'organisme de certification puisse considérer comme trompeuse ou non autorisée;
- f) en cas de suspension, de retrait ou à l'échéance de la certification, cesser d'utiliser l'ensemble des moyens de communication qui y fait référence et remplir toutes les exigences prévues par le programme de certification (par exemple renvoi des documents de certification) et s'acquitter de toute autre mesure exigée;
- g) si le client fournit des copies de documents de certification à autrui, il doit les reproduire dans leur intégralité ou tel que spécifié par le programme de certification;
- h) en faisant référence à la certification de ses produits dans des supports de communication, tels que documents, brochures ou publicité, se conformer aux exigences de l'organisme de certification et/ou aux spécifications du programme de certification;
- i) se conformer à toutes les exigences qui peuvent être prescrites dans le programme de certification du produit relatives à l'utilisation des marques de conformité et aux informations relatives au produit;
- j) conserver un enregistrement de toutes les réclamations dont il a eu connaissance concernant la conformité aux exigences de certification et mettre ces enregistrements à la disposition de l'organisme de certification sur demande, et
  - 1) prendre toute action appropriée en rapport avec ces réclamations et les imperfections constatées dans les produits qui ont des conséquences sur leur conformité aux exigences de la certification;
  - 2) documenter les actions entreprises.
- k) informer, sans délai, l'organisme de certification des changements qui peuvent avoir des conséquences sur sa capacité à se conformer aux exigences de la certification.