

GUIA DO CLIENTE

CERTIFICAÇÃO DE PRODUTOS



Transparência e Conformidade em Cada Etapa

Este guia apresenta, de forma objetiva, as principais diretrizes do contrato de prestação de serviços firmado com a Provença Certificações.

Nosso objetivo é garantir que nossos clientes tenham clareza total sobre suas responsabilidades, direitos e o funcionamento do processo de certificação.

O Que a Provença Faz

A Provença é um Organismo de Certificação de Produtos que concede o Certificado de Conformidade, permitindo o uso do selo conforme as exigências do Sistema Brasileiro de Avaliação da Conformidade (SBAC).

- Avaliamos produtos e sistemas;
- Realizamos auditorias periódicas;
- Monitoramos a conformidade contínua;
- Atuamos conforme requisitos da Cgcre/Inmetro.

Responsabilidade pelo Produto

A certificação não transfere responsabilidade.

A empresa certificada é totalmente responsável por:

- Qualidade do produto;
- Conformidade Técnica;
- Segurança ao consumidor;
- Informações fornecidas ao mercado.

Como funciona a Certificação

A manutenção da certificação envolve:

Auditorias:

- Realizadas no mínimo 1 vez por ano, dependendo do esquema de certificação dos modelos 5
- Podem ocorrer auditorias extraordinárias

Ensaio laboratoriais

- Realizados periodicamente por modelo/família
- Executados em laboratórios acreditados

Monitoramento contínuo

- Avaliação de reclamações
- Acompanhamento de mercado



Obrigações do Cliente

Para manter a certificação ativa, o cliente deve:

- Cumprir requisitos normativos e contratuais;
- Permitir auditorias e acesso às instalações;
- Manter registros de reclamações;
- Informar alterações no produto ou processo;
- Utilizar corretamente o selo de conformidade;

E se necessário:

- Arcar com custos de ensaios e auditorias;
- Retirar produtos não conformes do mercado.

Compromissos da Provence

A Provence se compromete a:

- Atuar com imparcialidade e confidencialidade
- Realizar auditorias e avaliações técnicas
- Informar mudanças normativas relevantes
- Manter acreditação junto ao Inmetro
- Garantir integridade do processo de certificação

Como funcionam os custos

Os custos do processo incluem:

- Certificação inicial
- Auditorias periódicas
- Ensaios laboratoriais
- Despesas operacionais

Todos os valores são previamente definidos em proposta comercial.

Penalidades

O não cumprimento das obrigações pode resultar em:

- Advertências
- Aumento da frequência de auditorias
- Suspensão da certificação
- Cancelamento do certificado

Transferências para outro OCP

O cliente pode, a qualquer momento:

Solicitar a transferência para outro Organismo de Certificação
Encerrar o contrato com aviso prévio

A Provence NÃO exige auditoria de encerramento para transferência, porém, conforme contrato é obrigatória a apresentação formal de:

- Quantidade de produtos em estoque com selo Provence;
- Quantidade de selos disponíveis;
- Prazo para comercialização.

A Provence avaliará e poderá:

Autorizar o uso dos selos remanescentes e/ou;
Determinar sua inutilização.

Vigência

Sobre a vigência do contrato:

- O contrato possui prazo indeterminado;
- A certificação depende da manutenção contínua da conformidade.

Informações Importantes

Para facilitar a análise do seu jurídico, é importante saber que:

- O contrato segue normas do Inmetro;
- Alterações podem ocorrer mediante acordo entre as partes;
- O foro legal é São Bernardo do Campo/SP.

Fale com a Provence

Se tiver dúvidas sobre seu contrato ou certificação, nossa equipe está à disposição para orientá-lo.

Provence Certificações Ltda

-

CNPJ: 19.407.678/0001-11

Rua Carlos Del Prete, 76 - sala 03 - Centro - São Bernardo do Campo - SP - Cep: 09710-230

Site: www.provencesp.com.br - Instagram: [provence.certificacoes](https://www.instagram.com/provence.certificacoes)

Telefone: (11) 4930-2504 - WhatsApp: (11) 4103-7790