



## КРИТЕРИУМИ ЗА СЕРТИФИКАЦИЈА

# ФЕР СО ПОТРОШУВАЧОТ

ОБЛАСТ/КРИТЕРИУМ
<b>1. Заштита на безбедноста и здравјето на потрошувачите</b>
1.1. Сеопфатно, чесно и соодветно етикетирање во врска со содржината, здравствените аспекти, безбедната употреба, одржување, складирање и отстранување на производите
1.2. Обезбедување производи и услуги кои се корисни за здравјето на потрошувачите
1.3. Ознаки за предупредувања за здравјето
<b>2. Користење фер пазарни практики при информирање, рекламирање, означување и склучување договори со потрошувачите</b>
2.1. Означување (состав, земја на потекло, енергетска ефикасност, рециклирање, ...)
2.2. Посебно внимание при рекламирање и маркетинг насочени кон децата, постарите лица, хронично болните и оние кои можеби не се во можност сеопфатно да разберат или да бидат информирани за производите или услугите
2.3. Комуникација со потрошувачите на едноставен и разбирлив начин
2.4. Зголемување на транспарентноста преку поактивно објавување информации
2.5. Одговорни, вистинити и фер реклами, информации и договори
2.6. Јасно и препознатливо рекламирање
<b>3. Односи со потрошувачите, техничка поддршка, и решавање поплаки и спорови</b>
3.1. Поддршка по снабдувањето и служба за помош на потрошувачите
3.2. Гарантен лист
3.3. Тестирање на производи (учество во компаративни тестирања на слични производи од независни институции со цел утврдување на квалитет)
3.4. Пристап до правда (укажува на потрошувачите за начинот за остварување на правата доколку се незадоволни од производите и/или услугите, вклучително и можноста за примена на алтернативни механизми за решавање на потрошувачките спорови)

<b>ОБЛАСТ/КРИТЕРИУМ</b>
3.5.Управување и перцепција на барањата на потрошувачите
<b>4.Заштита на личните податоци на потрошувачите и нивната приватност</b>
4.1 Заштита на личните податоци и приватноста на потрошувачите
4.2 Воспоставен систем за управување со личните податоци на потрошувачите
<b>5.Едукација и свесност на потрошувачите</b>
5.1 Општествено одговорни иновации
5.2 Едукација за безбедна и правилна употреба на производите која нема да и наштети на животната средина
5.3 За едукација на потрошувачите се достапни точни и објективни информации
5.4 Подигање на свеста за активности за намалување на штетните последици од употребата на производите
<b>6. Совесна и одржлива потрошувачка</b>
6.1 Услуги и производи, кои се енергетско ефикасни, поефективни и еколошки
6.2 Промоција на одржлива потрошувачка
6.3 Животен циклус на производите
6.4 Иницијативи за промоција на поголема одговорност за животната средина
6.5 Промовирање развој на технологии кои се пријателски или помалку штетни кон животната средина (вклучително и оптимизирање на користењето на енергијата во зградите)

За сертификација потребно е **да бидат исполнети најмалку 50% од критериумите за секоја област**, односно:

1. Заштита на безбедноста и здравјето на потрошувачите, 2 од вкупно 3 критериуми;
2. Користење на фер пазарни практики при информирање, рекламирање, означување и склучување договори со потрошувачите, 3 од вкупно 6 критериуми;
3. Односи со потрошувачите, техничка поддршка, и решавање поплаки и спорови, 3 од вкупно 5 критериуми;
4. Заштита на личните податоци на потрошувачите и на нивната приватност, 1 од вкупно 2 критериуми;
5. Едукација и свесност на потрошувачите, 2 од вкупно 4 критериуми;
6. Совесна и одржлива потрошувачка, 3 од вкупно 5 критериуми.

Доколку не се исполнети доволен број на критериуми за сертификација, **верификаторот ќе му предложи на претпријатието што треба да направи со цел да се исполнат доволен број на критериуми** за добивање на сертификатот.

**За верификација на исполнетоста на критериумите се употребуваат следниве извори:**

- увид на верификаторот за време на посета на претпријатието;
- документ или акт на претпријатието за конкретниот критериум;
- јавна информација на веб-сајт или социјален медиум;
- разговор со претставник на претпријатието надлежен за прашањата поврзани со одреден критериумот;
- анкетирање на минимум 3 потрошувачи;
- друго (пр. сертификат што го поседува претпријатието за одредена област од критериумите).