**THỎA THUẬN CHỨNG NHẬN**

**Số: ……………………… - …….**

**Tên công ty :**

**Địa chỉ:**

**Người đại diện:**

**Điện thoại liên hệ:**

**Tổ chức chứng nhận**: **Công ty TNHH Công nghệ NHONHO (gọi tắt Công ty NHONHO)**

**Địa chỉ: K2 – 17, Võ nguyên Giáp, phường Hưng Phú, thành phố Cần Thơ.**

**Người đại diện:**

**Điện thoại liên hệ: 0901 339669**

**Tiêu chuẩn yêu cầu chứng nhận**:

1. **GIỚI THIỆU:**

Công ty NHONHO được chỉ định là tổ chức đánh giá chứng nhận sản phẩm và hệ thống phù hợp theo tiêu chuẩn/ quy chuẩn như: thức ăn thủy sản, thức ăn chăn nuôi, xử lý môi trường nuôi trồng thủy sản, nguyên liệu sản xuất thức ăn thủy sản, tiêu chuẩn VietGAP (trồng trọt, thủy sản, chăn nuôi), hệ thống quản lý, …

1. **THÔNG TIN VỀ SẢN PHẨM ĐĂNG KÝ CHỨNG NHẬN**

Thông tin về sản phẩm/ tiêu chuẩn đăng ký chứng nhận, và địa điểm sản xuất, ngày dự kiến đánh giá được quy định tại Giấy Đăng ký chứng nhận kèm theo thỏa thuận này.

Công ty NHONHO tiếp nhận tất cả yêu cầu liên quan đến nhu cầu chứng nhận, tiếp nhận các khiếu nại về việc sử dụng dịch vụ từ khách hàng qua e-mail: info@nhovn.com hoặc qua số điện thoại 0292 3819 689 (số máy lẻ 216).

1. **ĐIỀU KHOẢN CHUNG**
	1. CÔNG TY TNHH CÔNG NGHỆ NHONHO (NHO) là tổ chức chứng nhận độc lập cung cấp dịch vụ đánh giá, chứng nhận và cấp Dấu chứng nhận cho sản phẩm hàng hoá phù hợp QCVN/ TCVN/ tiêu chuẩn quốc tế tại mục 2. Thủ tục chứng nhận của NHO tuân thủ theo các yêu cầu, chuẩn mực quốc gia và thông lệ quốc tế. Các thủ tục này được áp dụng chỉ nhằm đảm bảo tính thống nhất và chất lượng của công tác chứng nhận, nhưng không nhằm ngăn cản hay gây khó dễ cho các khách hàng có nhu cầu đăng ký chứng nhận của NHO.
	2. Tất cả các khách hàng có tư cách pháp nhân, không phân biệt thành phần kinh tế, quy mô, điều kiện tài chính, nhân sự... đều có thể đăng ký và được đánh giá chứng nhận. Tuy nhiên, để đảm bảo tính khách quan và không mâu thuẫn về quyền lợi, NHO sẽ không chứng nhận cho các khách hàng có hoạt động tương tự như hoạt động của NHO hay các khách hàng có thể gây ảnh hưởng đến tính khách quan trong quyết định chứng nhận của NHO.
	3. Tất cả các sản phẩm vật thể được sản xuất hàng loạt và có nhãn hiệu thương mại rõ ràng thuộc các lĩnh vực mà Nhà nước sở tại cho phép sản xuất đều có thể yêu cầu được chứng nhận và cấp Dấu phù hợp. Tiêu chuẩn được sử dụng làm chuẩn mực để đánh giá chứng nhận chất lượng sản phẩm là các tiêu chuẩn phù hợp với các yêu cầu nêu trong ISO 17065:2012; ISO/IEC Guide 7:1996, Guide 67:2004…
	4. Các chuyên gia của NHO phải đạt các chuẩn mực theo yêu cầu của tiêu chuẩn ISO 19011:2015. Các chuyên gia bên ngoài không được phép mời chào tư vấn dưới danh nghĩa của NHO, không được phép tiến hành đánh giá các khách hàng mà bản thân có quan hệ nào đó có thể ảnh hưởng đến tính vô tư và khách quan khi tiến hành đánh giá. Nếu phát hiện các vi phạm, NHO sẽ có biện pháp thích hợp để ngăn chặn và phòng ngừa.
2. **ĐIỀU KIỆN ĐƯỢC CHỨNG NHẬN: Điều kiện chung để sản phẩm của khách hàng được chứng nhận chất lượng**
	1. Kết quả thử nghiệm điển hình của mẫu sản phẩm phù hợp với các yêu cầu của QCVN/ TCVN/ tiêu chuẩn quốc tế áp dụng
	2. Chịu sự giám sát sau chứng nhận qua việc xem xét hệ thống bảo đảm chất lượng và thử nghiệm mẫu sản phẩm lấy từ cơ sở sản xuất.
3. **CÁC BƯỚC TIẾN HÀNH ĐỂ CHỨNG NHẬN**
	1. **TIẾP XÚC BAN ĐẦU**

Khi khách hàng có nhu cầu chứng nhận hợp quy sản phẩm, khách hàng liên hệ với NHO để tiếp nhận và trao đổi thông tin liên quan đến chứng nhận như các điều kiện, khả năng của các bên, chi phí ...

* 1. **NỘP HỒ SƠ ĐĂNG KÝ CHỨNG NHẬN**
		1. Khách hàng muốn sản phẩm được chứng nhận hợp quy, nộp Hồ sơ yêu cầu chứng nhận tới NHO. Hồ sơ đăng ký chứng nhận chất lượng sản phẩm gồm có:
1. Đăng ký chứng nhận hợp quy sản phẩm;
2. Giấy phép đăng ký kinh doanh
3. Giấy chứng nhận đủ điều kiện sản xuất (hoặc tương tự được cấp từ cơ quan nhà nước có thẩm quyền);
4. Các loại chứng chỉ, giấy tờ liên quan đến sản phẩm muốn được chứng nhận như nhãn hàng hoá, tiêu chuẩn cơ sở của sản phẩm
	* 1. Sau khi nhận hồ sơ, NHO sẽ thẩm xét hồ sơ và thông báo đến khách hàng để bổ sung thông tin còn thiếu (nếu cần). Thời hạn bổ sung không quá 30 ngày kể từ ngày khách hàng nhận thông báo
	1. **CHUẨN BỊ ĐÁNH GIÁ**
		1. Trước khi tiến hành đánh giá, NHO xem xét tất cả các yêu cầu cho việc chứng nhận nhằm bảo đảm rằng:
5. Các yêu cầu cho việc chứng nhận như Giấy phép đăng ký kinh doanh, Giấy chứng nhận đủ điều kiện sản xuất, tiêu chuẩn cơ sở đã được ban hành đã sẵn sàng để đánh giá;
6. Mọi thông tin sai lệch đã được xử lý;
	* 1. Mỗi QCVN sản phẩm phải có quy định riêng tương ứng trước khi tiến hành đánh giá chứng nhận. Nội dung của Quy định riêng sẽ do NHO xây dựng và ban hành dựa trên QCVN chứng nhận. Khách hàng có trách nhiệm nghiên cứu Quy định riêng trước khi đánh giá để hiểu rõ các yêu cầu về lấy mẫu và thử nghiệm sản phẩm điển hình.
		2. NHO thông báo chi phí dự kiến đánh giá, lựa chọn Phòng thử nghiệm, kế hoạch đánh giá và Đoàn chuyên gia đánh giá đến khách hàng
		3. Sau khi khách hàng chấp thuận các dự kiến, NHO sẽ thông báo chính thức lịch trình đánh giá, thành phần Đoàn chuyên gia đánh giá và các yêu cầu cần thiết khác đến đánh giá.
	1. **ĐÁNH GIÁ – LẤY MẪU**
		1. Đối với chứng nhận sản phầm/ tiêu chuẩn: Đánh giá hồ sơ – Đánh giá điều kiện sản xuất, đoàn đánh giá tiến hành xem xét các tài liệu liên quan.
		2. Đối với chứng nhận hợp quy: Đoàn đánh giá sẽ xem xét GCN đủ điều kiện sản xuất.
		3. Lấy mẫu kiểm nghiệm điển hình
* Đoàn chuyên gia đánh giá tiến hành lựa chọn mẫu sản phẩm điển hình để lấy mẫu kiểm nghiệm. Việc lấy mẫu, kiểm nghiệm và đánh giá kết quả được tiến hành theo các QCVN và Quy định riêng tương ứng.
* Mẫu sản phẩm do Đoàn đánh giá lựa chọn được mang về kiểm nghiệm tại phòng kiểm nghiệm của NHO hoặc các tổ chức thử nghiệm đủ điều kiện theo quy định.
	1. **BÁO CÁO ĐÁNH GIÁ**
		1. Kết thúc quá trình đánh giá, Đoàn đánh giá lập báo cáo đánh giá để gửi cho khách hàng được đánh giá và khách hàng gửi hồ sơ khắc phục các lỗi chưa phù hợp trong báo cáo đánh giá gửi về NHO để xem xét và quyết định chứng nhận. Thời gian khắc phục các lỗi chưa phù hợp không vượt quá 2 tháng tính từ ngày đánh giá
		2. Trong trường hợp có những điểm không phù hợp, khách hàng được đánh giá phải nêu rõ các biện pháp khắc phục cụ thể trong thời gian xác định. Sau khi thực hiện các biện pháp khắc phục trong thời hạn đã định, khách hàng thông báo bằng văn bản đến NHO để xem xét chấp nhận hay phải tiến hành đánh giá lại. Ngược lại, NHO xem như khách hàng tự ý huỷ bỏ việc yêu cầu chứng nhận.
	2. **QUYẾT ĐỊNH CHỨNG NHẬN**
		1. NHO tiến hành thẩm xét hồ sơ đánh giá để đảm bảo rằng các hoạt động đánh giá đã diễn ra theo đúng yêu cầu, đúng thủ tục và các điểm không phù hợp đều đã được khách hàng khắc phục một cách kịp thời, thích hợp trước khi cấp Giấy chứng nhận và Dấu phù hợp tiêu chuẩn cho sản phẩm được đánh giá.
		2. Thời hạn hiệu lực của Giấy chứng nhận không quá 03 năm kể từ ngày cấp.
	3. **GIÁM SÁT SAU CHỨNG NHẬN**
		1. Trong thời hạn giấy chứng nhận có hiệu lực, theo định kỳ 12 tháng (hoặc đột xuất nếu xét thấy cần thiết) NHO sẽ cử Đoàn chuyên gia đánh giá đến khách hàng để tiến hành giám sát việc duy trì và thực hiện các yêu cầu quy định đối với sản phẩm được chứng nhận.
		2. Thời gian ba tháng trước khi hết hạn hiệu lực của giấy chứng nhận, nếu muốn chứng nhận lại, khách hàng nộp hồ sơ yêu cầu chứng nhận cho NHO.
1. **GIẤY CHỨNG NHẬN VÀ DẤU PHÙ HỢP TIÊU CHUẨN**

Sau khi sản phẩm được chứng nhận, khách hàng được cấp Giấy chứng nhận chất lượng và được ghi hoặc gắn Dấu phù hợp tiêu chuẩn lên trên sản phẩm hoặc bao bì sản phẩm đã được chứng nhận. Cách ghi Dấu phù hợp tiêu chuẩn được mô tả chi tiết trong Hướng dẫn sử dụng Dấu hiệu chứng nhận của NHO tại Mục 15 của Thỏa thuận này.

1. **TRÁCH NHIỆM CỦA KHÁCH HÀNG**
	1. Việc sử dụng Giấy chứng nhận và Dấu phù hợp tiêu chuẩn phải đảm bảo các điều kiện sau:
2. Không được sử dụng theo cách thức có thể làm mất uy tín của NHO và có bất kỳ một công bố nào liên quan đến sản phẩm được chứng nhận có thể coi là lạm quyền hoặc lừa dối~~;~~. Khi bị đình chỉ, hủy bỏ hoặc chấm dứt chứng nhận, khách hàng ngừng việc sử dụng mọi nội dung quảng cáo viện dẫn tới chứng nhận và thực hiện hành động theo yêu cầu của chương trình chứng nhận.
3. Không được sử dụng Giấy chứng nhận và Dấu phù hợp tiêu chuẩn theo cách có thể gây nên sự nhầm lẫn;
4. Tuân thủ các yêu cầu của NHO khi giới thiệu về khách hàng trên các phương tiện thông tin, quảng cáo.
	1. Khách hàng có sản phẩm được chứng nhận chất lượng không được chuyển nhượng Giấy chứng nhận và Dấu phù hợp tiêu chuẩn cho một cơ sở hoặc một pháp nhân khác.
	2. Khách hàng có sản phẩm được chứng nhận phải đảm bảo và hoàn toàn chịu trách nhiệm về việc sản phẩm phù hợp với các yêu cầu đã nêu trong tiêu chuẩn áp dụng và duy trì các điều kiện đảm bảo chất lượng phù hợp với các yêu cầu quy định.
	3. NHO chỉ đảm bảo chất lượng sản phẩm của khách hàng dựa trên việc đánh giá ngay tại thời điểm đánh giá và được xem xét là phù hợp với tiêu chuẩn/ quy chuẩn yêu cầu. Nếu khách hàng không tuân thủ, duy trì theo tiêu chuẩn/ quy chuẩn áp dụng thì NHO sẽ không chịu trách nhiệm về bất kỳ vấn đề có liên quan đến chất lượng sản phẩm.
	4. Khách hàng yêu cầu chứng nhận chất lượng sản phẩm có trách nhiệm cung cấp đầy đủ các thông tin, tài liệu, và tạo điều kiện cần thiết để Đoàn chuyên gia đánh giá, thực hiện nhiệm vụ trong quá trình đánh giá và giám sát. Nếu khách hàng cung cấp bản sao tài liệu chứng nhận cho các bên khác, thì những tài liệu này phải được sao chép một cách nguyên vẹn hoặc theo quy định của chương trình chứng nhận.
	5. Khách hàng thông báo bằng văn bản cho NHO về các thay đổi (nếu có) đối với sản phẩm, quá trình sản xuất hoặc các điều kiện đảm bảo chất lượng có thể ảnh hưởng đến sự phù hợp của sản phẩm.
	6. Khách hàng luôn thực hiện các yêu cầu chứng nhận: thông qua thỏa thuận chứng nhận, thanh toán phí, cung cấp thông tin về những thay đổi đối với sản phẩn được chứng nhận, cho tiếp cận sản phẩm được chứng nhận trong hoạt động giám sát, gồm cả việc áp dụng những thay đổi thích hợp khi khách hàng được NHO thông báo.
	7. Khách hàng thực hiện các công bố liên quan đến chứng nhận nhất quán với phạm vi chứng nhận. Đối với chứng nhận áp dụng cho việc sản xuất liên tục thì sản phẩm được chứng nhận phải luôn thỏa mãn các yêu cầu quy định trong tiêu chuẩn, quy chuẩn và quy định kỹ thuật.
	8. Khách hàng được chứng nhận phải:
5. Lưu giữ toàn bộ các ý kiến phản ảnh, khiếu nại liên quan đến sản phẩm được chứng nhận và phải sẵn sàng cung cấp cho NHO nếu có yêu cầu;
6. Tiến hành các biện pháp thích hợp để xử lý các khiếu nại và thiếu sót đối với sản phẩm hay dịch vụ ảnh hưởng đến sự phù hợp với các yêu cầu của chứng nhận;
7. Lập hồ sơ các biện pháp khắc phục đã tiến hành và kết quả thực hiện.
8. **QUYỀN CỦA KHÁCH HÀNG ĐƯỢC CHỨNG NHẬN**

Khách hàng có sản phẩm được cấp Giấy chứng nhận và Dấu phù hợp tiêu chuẩn được quyền:

* 1. Quảng cáo sản phẩm đã được chứng nhận trên các phương tiện thông tin đại chúng;
	2. Sử dụng Dấu phù hợp tiêu chuẩn trên sản phẩm hoặc bao bì của sản phẩm;
	3. Được sử dụng Giấy chứng nhận làm bằng chứng cho hồ sơ kỹ thuật, đấu thầu,…
	4. Sử dụng kết quả chứng nhận để công bố chất lượng hàng hoá phù hợp tiêu chuẩn theo yêu cầu của luật chất lượng hàng hoá;
	5. Có thể được Cơ quan có thẩm quyền xét để được miễn hoặc giảm kiểm tra về chất lượng;
	6. Được NHO công bố trong Danh bạ sản phẩm được chứng nhận chất lượng và các phương tiện thông tin khác.
1. **ĐÌNH CHỈ HOẶC HUỶ BỎ HIỆU LỰC CHỨNG NHẬN**
	1. NHO sẽ đình chỉ tạm thời, nhưng không quá 6 tháng, việc sử dụng Giấy chứng nhận chất lượng trong các trường hợp sau đây:
2. Tiêu chuẩn dùng để chứng nhận được sửa đổi hoặc thay thế
3. Sản phẩm được chứng nhận không phù hợp với các tiêu chuẩn tương ứng hoặc vi phạm Quy định này
4. Khách hàng sử dụng sai mục đích Giấy chứng nhận chất lượng hoặc Dấu phù hợp tiêu chuẩn;
5. Các nguyên nhân khách quan khác xuất phát từ khách hàng hoặc từ NHO

NHO sẽ thông báo bằng văn bản cho khách hàng việc đình chỉ tạm thời sử dụng Giấy chứng nhận và Dấu phù hợp tiêu chuẩn cũng như các biện pháp mà khách hàng cần thực hiện.

* 1. NHO sẽ huỷ bỏ hiệu lực của Giấy chứng nhận chất lượng trong các trường hợp sau:
1. Nếu việc giám sát sau chứng nhận chỉ ra sự không phù hợp ở mức độ nghiêm trọng của sản phẩm được chứng nhận đối với tiêu chuẩn áp dụng
2. Khách hàng ngừng sản xuất sản phẩm được chứng nhận quá 12 tháng
3. Khách hàng không duy trì điều kiện đảm bảo chất lượng theo Quy định này
4. Sau thời hạn 04 tuần kể từ ngày nhận được thông báo đình chỉ tạm thời, mà khách hàng không có văn bản giải trình về biện pháp khắc phục sẽ được tiến hành hoặc Cơ sở không thực hiện đầy đủ các biện pháp khắc phục
5. Theo đề nghị của khách hàng:

Quyết định huỷ bỏ hiệu lực Giấy chứng nhận chất lượng của NHO sẽ được thông báo cho khách hàng, các tổ chức liên quan và trên các phương tiện thông tin đại chúng.

* 1. Khi Giấy chứng nhận hết hạn hoặc bị huỷ bỏ, khách hàng phải:
1. Ngừng sử dụng Giấy chứng nhận và ngừng tuyên bố về chứng nhận của NHO trong các hoạt động có liên quan;
2. Ngừng sử dụng Dấu phù hợp tiêu chuẩn trên tất cả sản phẩm hoặc bao bì được sản xuất kể từ ngày quyết định có hiệu lực;
3. Thực hiện các biện pháp cần thiết để loại bỏ Dấu phù hợp tiêu chuẩn trên sản phẩm hoặc bao bì của sản phẩm còn tồn kho hoặc đang lưu thông trên thị trường;
4. Ngừng mọi hình thức quảng cáo về việc được chứng nhận và cấp Dấu phù hợp tiêu chuẩn của sản phẩm;
5. Hoàn trả lại cho NHO Giấy chứng nhận.
6. **THAY ĐỔI CÁC YÊU CẦU CHỨNG NHẬN**
	1. Khi có sự thay đổi về tiêu chuẩn, qui định hay thủ tục chứng nhận, NHO sẽ thông báo cho khách hàng những thay đổi đó và đồng thời qui định một thời gian hợp lý để khách hàng có thể điều chỉnh các quá trình, các thủ tục cho phù hợp với các yêu cầu đã thay đổi
	2. Nếu khách hàng không có khả năng đáp ứng được các thay đổi này, NHO có thể yêu cầu khách hàng ngừng sử dụng Dấu phù hợp tiêu chuẩn cho đến khi khách hàng tiếp tục thỏa mãn các điều kiện, hoặc cho đến khi khiếu nại của khách hàng được giải quyết.
7. **MỞ RỘNG PHẠM VI CHỨNG NHẬN**

Khách hàng được cấp Giấy chứng nhận chất lượng muốn chứng nhận mở rộng thêm cho sản phẩm cùng chủng loại hoặc khác loại được sản xuất trong cùng dây chuyền và theo cùng một tiêu chuẩn ghi trên Giấy chứng nhận cần nộp Đăng ký chứng nhận mở rộng cho NHO. Trong trường hợp này, NHO có thể không tiến hành đánh giá điều kiện đảm bảo chất lượng, mà chỉ lấy mẫu sản phẩm muốn chứng nhận để thử nghiệm điển hình nhằm đánh giá sự phù hợp của sản phẩm đối với tiêu chuẩn được áp dụng trước khi ra quyết định chứng nhận bổ sung.

1. **BẢO MẬT**

NHO có trách nhiệm bảo mật mọi thông tin kinh tế, kỹ thuật ... có liên quan đến khách hàng có nhu cầu chứng nhận. Các nhân viên tham gia vào quá trình đánh giá và lưu trữ hồ sơ của NHO đều phải ký cam kết bảo mật thông tin khi thực hiện nhiệm vụ.

1. **KHIẾU NẠI**

Khách hàng muốn khiếu nại về công tác đánh giá và chứng nhận chất lượng sản phẩm có thể gửi đơn khiếu nại cho NHO. Trong thời hạn 04 tuần kể từ khi nhận được đơn, NHO sẽ xem xét, xử lý và thông báo bằng văn bản đến khách hàng. Nếu khách hàng vẫn chưa nhất trí, khách hàng có thể trình bày ý kiến với cơ quan quản lý về Tiêu chuẩn Chất lượng cao hơn để có quyết định cuối cùng.

1. **CHI PHÍ**

 Khách hàng được chứng nhận phải thanh toán chi phí đánh giá, chứng nhận, giám sát và các chi phí khác theo thỏa thuận giữa hai bên.

1. **ĐẶC TÍNH VÀ HƯỚNG DẪN SỬ DỤNG DẤU PHÙ HỢP TIÊU CHUẨN**

 Việc sử dụng Giấy chứng nhận hợp quy được các bên thống nhất tuân thủ quy định tại đường dẫn: <https://nhovn.com/bai-viet/352/thoa-thuan-su-dung-dau-hieu-chung-nhan> (tại mục: Thỏa thuận sử dụng dấu chứng nhận hợp quy).

Thỏa thuận chứng nhận được lập thành 2 bản có giá trị như nhau và mỗi bên giữ một bản. thỏa thuận này có hiệu lực từ ngày ký.

**ĐẠI DIỆN KHÁCH HÀNG** **ĐẠI DIỆN LÃNH ĐẠO CÔNG TY**

.........., ngày ..... tháng.....năm...... .........., ngày ..... tháng.....năm......

 Ký tên (ghi rõ họ tên, đóng dấu) Ký tên (ghi rõ họ tên, đóng dấu)