

# HAK DAN KEWAJIBAN PELANGGAN

## *CUSTOMER RIGHTS AND OBLIGATIONS*

### **Hak pelanggan :**

- Menerima pelayanan atas jasa pemeriksaan halal produk dari LPH BBPSI Pascapanen Pertanian.
- Memberikan persetujuan terhadap tim audit yang ditunjuk dan jadwal proses pemeriksaan halal yang ditentukan oleh LPH BRMP Pascapanen Pertanian.
- Menerima laporan hasil audit.
- Mengajukan keluhan dan banding kepada LPH BRMP Pascapanen Pertanian yang berkaitan dengan proses pemeriksaan kehalalan produk.

### ***Customer rights:***

- *Receive services for halal product inspection from Halal Inspection Institution (LPH) BRMP Pascapanen Pertanian .*
- *Give approval to the audit team appointed and the halal inspection process schedule determined by LPH BRMP Pascapanen Pertanian.*
- *Receive the audit report.*
- *Submit complaints and appeals to LPH BRMP Pascapanen Pertanian regarding the product halal inspection process.*

### **Kewajiban Pelanggan :**

- Pelanggan selalu memenuhi persyaratan pemeriksaan termasuk menerapkan perubahan yang sesuai bila perubahan tersebut telah dikomunikasikan oleh LPH BRMP Pascapanen Pertanian;
- Pemeriksaan kehalalan berlaku untuk produksi yang sedang berlangsung, produk yang dilakukan pemeriksaan untuk keperluan sertifikasi halal wajib secara terus menerus memenuhi persyaratan;
- Pelanggan wajib membuat seluruh pengaturan yang diperlukan untuk: 1. Pelaksanaan audit pemeriksaan kehalalan oleh LPH BBPSI Pascapanen Pertanian dan survailen/pengawasan (jika diperlukan), termasuk ketentuan untuk memeriksa dokumen dan rekaman, serta akses terhadap peralatan, lokasi, wilayah, personil, dan subkontraktor yang relevan; 2. Penyelidikan pengaduan; 3. Partisipasi penyaksian proses pemeriksaan halal jika diperlukan.
- Membuat pernyataan terkait pemeriksaan hanya sesuai dengan ruang lingkup pemeriksaan halal;
- Memberikan data dan informasi yang diperlukan oleh tim audit LPH BBPSI Pascapanen Pertanian saat melakukan pemeriksaan kehalalan produk di lokasi pelanggan;
- Tidak menggunakan segala hal terkait audit/pemeriksaan kehalalan sedemikian rupa sehingga mengakibatkan reputasi LPH BRMP Pascapanen Pertanian dianggap oleh BPJPH atau lembaga lain atau masyarakat sebagai menyesatkan atau tidak sah;
- Pada saat status sertifikat halal sudah tidak berlaku, pelanggan tidak boleh mencantumkan logo halal dalam kemasan produk sampai dengan sertifikat halal yang berlaku terbit.
- Jika pelanggan memberikan salinan dokumen terkait aktifitas audit/pemeriksaan kehalalan kepada pihak lain, dokumen wajib direproduksi

- secara keseluruhan atau seperti yang ditentukan dalam skema sertifikasi;
- Pelanggan dalam membuat referensi untuk sertifikasi halal di media komunikasi seperti dokumen, brosur atau iklan, pelaku usaha wajib memenuhi persyaratan Lembaga Pemeriksa Halal (BPJPH) atau seperti yang ditetapkan dalam skema sertifikasi;
  - Pelanggan wajib memenuhi persyaratan apapun yang ditentukan dalam skema audit atau sertifikasi yang berhubungan dengan penggunaan tanda kesesuaian/logo halal, dan informasi yang terkait dengan produk dan jasa;
  - Pelanggan wajib menyimpan rekaman seluruh keluhan yang diketahui berkaitan dengan pemenuhan persyaratan sertifikasi halal dan membuat rekaman tersedia bagi Lembaga Pemeriksa Halal (LPH) bila diminta;
  - Mengambil tindakan yang tepat terhadap keluhan dan setiap kekurangan yang ditemukan dalam produk yang mempengaruhi kesesuaiannya terhadap persyaratan sertifikasi;
  - Mendokumentasikan tindakan yang diambil terhadap keluhan yang diterima dari para pemangku kepentingan;
  - Pelanggan wajib menginformasikan kepada LPH dan/atau Lembaga penerbit sertifikat halal (BPJPH), tanpa penundaan, perubahan yang dapat mempengaruhi kemampuannya sesuai dengan persyaratan sertifikasi.
  - Membayar biaya proses pemeriksaan halal dan biaya pengujian jika diperlukan
  - Menyediakan akses terhadap pelaksanaan asesmen penyaksian dalam rangka akreditasi LPH BRMP Pascapanen Pertanian ataupun penyelidikan keluhan dan banding

***Customer Obligations:***

- *Customers must comply with inspection requirements, including implementing appropriate changes after been communicated by LPH BRMP Pascapanen Pertanian;*
- *Halal inspections apply to ongoing production, and products that are inspected for halal certification purposes must continuously meet the requirements;*
- *Customers are required to make all necessary arrangements for: 1. The implementation of halal inspection audits by LPH BRMP Pascapanen Pertanian and surveillance/supervision (if necessary), including provisions for checking documents and records, as well as access to relevant equipment, locations, areas, personnel, and subcontractors; 2. Investigation of complaints; 3. Participation in witnessing the halal inspection process, if necessary.*
- *Make statements related to inspections only in accordance with the scope of halal inspections;*
- *Provide data and information required by the LPH BRMP Pascapanen Pertanian audit team when conducting product halal checks at customer locations;*
- *Not using anything related to halal audits/inspections in such a way that causes the reputation of LPH BRMP Pascapanen Pertanian to be considered misleading or invalid by BPJPH or other institutions or the public;*
- *When the halal certificate status is no longer valid, customers may not include the halal logo on product packaging until a valid halal certificate is issued.*
- *If customers provide copies of documents related to halal audit/inspection activities to other parties, the documents must be reproduced in their entirety or as specified in the certification scheme;*
- *When customers make references to halal certification in communication media such as documents, brochures or advertisements, business actors must comply with the requirements of the Halal Inspection Agency (BPJPH) or as stipulated in the certification*

*scheme;*

- *Customers must comply with any requirements specified in the audit or certification scheme relating to the use of the halal conformity mark/logo and information related to products and services.*
- *Customers must keep records of all known complaints related to compliance with halal certification requirements and make the records available to the Halal Inspection Agency (LPH) upon request;*
- *Take appropriate action on complaints and any deficiencies found in products that affect their compliance with certification requirements;*
- *Document the actions taken in response to complaints received from stakeholders;*
- *Customers must inform the LPH and/or the halal certificate issuing agency (BPJPH), without delay, of any changes that may affect their ability to comply with certification requirements.*
- *Pay the halal inspection process fee and testing fees if required*
- *Provide access to the implementation of witnessing assessments for the accreditation of LPH BRMP Pascapanean Pertanian or the investigation of complaints and appeals*