

CEN/CENELEC Guide 11:2006

***Obavijesti o proizvodu bitne za potrošače
Smjernice za sastavljače norma***

1. izdanje / kolovoz 2006.

CEN/CENELEC Guide 11:2006

*Product information relevant to consumers
Guidelines for standard developers*

Edition 1 / August 2006



CEN/CENELEC Guide 11

Obavijesti o proizvodu bitne za potrošače Smjernice za sastavljače norma

ICS: 01.110

Ključne riječi: tehničke obavijesti o proizvodu

CEN/CENELEC Guide 11 usvojila je CEN-ova Tehnička uprava odlukom BT C77/2004.

CEN/CENELEC Guide 11 usvojila je CENELEC-ova Tehnička uprava odlukom D 125/C013.



**European Committee for
Standardization**

**Rue de Stassartstraat, 36 B – 1050
Brussels
Tel: +32 2 550 08 11
Fax: +32 2 550 08 19
www.cenorm.be**



**European Committee for
Electrotechnical
Standardization**

**Rue de Stassartstraat, 35 B – 1050
Brussels
Tel: +32 2 519 68 71
Fax: +32 2 519 69 19
www.cenelec.org**

Sadržaj

Predgovor	7
Uvod	8
1 Područje primjene	8
2 Upućivanja na druge druge dokumente i bibliografija	9
3 Nazivi i definicije	10
4 Načela razvoja obavijesti o proizvodu	12
4.1 Sigurnosna načela.....	12
4.2 Procjena rizika	12
4.3 Autori obavijesti o proizvodu	12
4.4 Načela prenošenja obavijesti	13
4.4.1 Opći aspekti.....	13
4.4.2 Prenošnje pitanja potrošača.....	13
4.4.3 Prenošnje obavijesti o raznim funkcijama	13
4.4.4 Prenošnje složenih obavijesti	13
4.4.5 Prenošnje obavijesti određenim skupinama.....	13
5 Sadržaj obavijesti o proizvodu	14
5.1 Obavijesti koje se daju pri kupnji	14
5.1.1 Općenito	14
5.1.2 Rukovanje.....	15
5.1.3 Skladištenje i raspakiranje.....	15
5.1.4 Sljedivost proizvoda	15
5.2 Upute za uporabu	15
5.2.1 Sklapanje i/ili instalacija.....	15
5.2.2 Rad.....	16
5.2.3 Ostale obavijesti	16
5.3 Poslijeprodajne obavijesti	16
6 Način prikazivanja obavijesti o proizvodu	17
6.1 Općenito	17
6.2 Mediji	17
6.3 Mjesto	18
6.4 Razumljivost	18
6.4.1 Razgovijetnost.....	18
6.4.2 Čitkost.....	19
6.4.3 Čitljivost	19
6.4.4 Jezik	19
6.5 Trajnost uputa za uporabu	20

7	Smjernice za razvoj rečenica i simbola povezanih sa sigurnošću	20
7.1	Upozorenja	20
7.2	Znakovi sigurnosti	21
8	Ispitivanje i ocjenjivanje	21
Dodatak A	Primjeri rečenica upozorenja.....	22
Dodatak B	Pregled kriterija i smjernica za čitljivo prikazivanje rečenica i simbola povezanih sa sigurnošću	23
Dodatak C	Faze procjene rizika.....	24
Dodatak D	Sadržaj norma	25
D.1	Općenito	25
D.2	Oznake	25
D.3	Obavijesti koje se daju pri kupnji	25
D.4	Upute za uporabu	25
Dodatak E	Kontrolni popis	26

Predgovor

CEN (Europski odbor za normizaciju) i CENELEC (Europski odbor za elektrotehničku normizaciju) čine dio specijaliziranog sustava europske normizacije. Nacionalna tijela koja su članovi CEN-a ili CENELEC-a sudjeluju u razvoju europskih norma preko tehničkih odbora koje je osnovala odnosna organizacija za posebna područja tehničke djelatnosti. Druge europske organizacije, vladine i nevladine, povezane s CEN-om i/ili CENELEC-om također sudjeluju u tome radu.

Europske norme izrađuju se u skladu s CEN/CENELEC Internal Regulations, 2. i 3. dio.

Nacrti uputa koje prihvati odgovorni odbor ili skupina razasliju se nacionalnim tijelima članovima na glasovanje. Da bi te upute bile objavljene, potrebno je da ih odobri jednostavna većina nacionalnih tijela koja glasuju.

Ove upute priredio je CEN/BT WG 124, „Safety of consumers and children – Product information“, čije tajništvo vodi NEN. Upute je nakon toga prihvatila Tehnička uprava CENELEC-a u rezoluciji D 125/C013 i D 125/C014.

Ovaj dokument priređen je pod mandatom M/292 koji su CEN-u, CENELEC-u i ETSI-u dodijelili Europska komisija i Europsko udruženje za slobodnu trgovinu.

Uvod

Glavna je svrha ovih uputa da pomognu tehničkim odborima ili radnim skupinama odgovornim za sastavljanje norma u utvrđivanju bitnih značajka obavijesti koje su važne za potrošače proizvoda. Ove upute mogu pomoći i onima koji su odgovorni za davanje obavijesti o proizvodima. Bit će dragocjene i za one koji nastoje ispuniti svoje obveze u vezi s pružanjem odgovarajućih obavijesti potrošačima s ciljem da se osigura njihova sigurna uporaba proizvoda. Ove upute mogli bi upotrebljavati i sastavljači norma za usluge.

Tehnički odbori najstručniji su za odlučivanje o tome trebaju li njihove norme obrađivati aspekte povezanih s obavijestima o proizvodu i kako. To se ne odnosi na svaku normu (npr. norme o ispitnim metodama).

Ove upute jedne su od nekoliko uputa o aspektima obavijesti za potrošače. CEN-ova radna skupina odgovorna za njihovu izradu u *Upućivanjima* utvrdila je dokumente za koje vjeruje da sadrže materijal od temeljne važnosti za izradu učinkovitih obavijesti o proizvodu.

Smjernice o općim potrebama ljudi s invalidnošću i starijih ljudi za obavijestima mogu se naći u uputama CEN/CENELEC Guide 6. Određene smjernice za sastavljače norma s obzirom na bavljenje pitanjima sigurnosti djece u normama mogu se naći u uputama CEN Guide 12.

Važno je naglasiti da ove upute ne sadrže izvorni materijal. Namjena im je da se selektivno služe materijalom iz ključnih dokumenata i prezentiraju ga u sažetu i lako dostupnu obliku. Zainteresirane strane mogu pronaći određene smjernice o više srodnih tema u dokumentima navedenima u *Upućivanjima*. Upućivanja na drugo mjesto u ovome dokumentu primjenjuju se samo ako navedena upućivanja nisu potpuna.

Ove se upute odnose na sve metode kojima se proizvodi nude potrošačima, uključujući prodaju na daljinu i prodaju putem elektroničke pošte. Iako se ove upute odnose na proizvode koje upotrebljavaju potrošači, sastavljači norma za proizvode namijenjenih profesionalnom korisniku trebaju uzeti u obzir ove upute ako postoji mogućnost da ih potrošači upotrijebe, kao što je slučaj s proizvodima koji nisu samo za profesionalnu uporabu, npr. na tržištu proizvoda „uradi sam“.

Obavijesti za potrošače bitan su dio svakoga proizvoda. Unapređenje kvalitete obavijesti pridonosi sposobnosti potrošača da na mjestu kupnje donese odluku na osnovi upućenosti. One pomažu u smanjenju rizika pogrešnih ili neprikladnih kupnja ili ugovora. Smanjuje se neizvjesnost za potrošače, a povećava njihovo zadovoljstvo. Oni koji potrošačima pružaju visokokvalitetne obavijesti imaju bolju poslovnu reputaciju te štede vrijeme i novac smanjivanjem broja upita i pritužaba.

Ima još dosta prostora za normizaciju u području obavijesti za potrošače u odnosu na pojedine proizvode, a još više u odnosu na skupine proizvoda.

Autori ovih uputa mišljenja su da bi sve interesne strane u normizaciji imale znatne koristi ako bi se nekom normom ili normama utvrdili zahtjevi s obzirom na obavijesti o proizvodu.

1 Područje primjene

Ove upute odborima za normizaciju pružaju obavijesti potrebne za razvijanje zahtjeva s obzirom na obavijesti o proizvodu na što ujednačeniji i potpuniji način. Usredotočuju se na obavijesti povezane sa sigurnošću, ali sadrže i druge vrste obavijesti.

Neke europske direktive sadrže određene zahtjeve za obavijesti o proizvodima povezane sa sigurnošću potrošača ili sigurnošću zaposlenika. Pridržavanje ovih uputa možda nije dovoljno za ispunjavanje tih zahtjeva.

Ove upute mogu poslužiti

- kad proizvodi (još) nisu obuhvaćeni normama i/ili kodeksima dobre prakse
- kad su proizvodi obuhvaćeni normama bez zahtjeva s obzirom na obavijesti o proizvodu
- kad se traže temeljitije smjernice za obavijesti o proizvodu.

2 Upućivanja na druge dokumente i bibliografija

ISO/IEC Guide 14:2003, *Purchase information on goods and services intended for consumers*

ISO/IEC Guide 41:2003, *Packaging – Recommendations for addressing consumer needs*

ISO/IEC Guide 50:2002, *Safety aspects – Guidelines for child safety*

ISO/IEC Guide 71:2001, *Guidelines for standards developers to address the needs of older persons and persons with disabilities*

ISO/IEC Guide 51:1999, *Safety aspects – guidelines for their inclusion in standards*

EN 62079:2001, *Preparations of instructions – Structuring, content and presentation*

ISO/IEC Guide 37:1995, *Instructions for use of products of consumer interest*

CR 13387:1999, *Child use and care articles – General and common safety guidelines*

CEN/CENELEC Guide 6:2002, *Guidelines for standards developers to address the needs of older persons and persons with disabilities*

ISO 7000:1989, *Graphical symbols for use on equipment – Index and synopsis*

CEN/CENELEC Guide **, *CEN Guide child safety (not yet published)*

EN ISO 12100-1:2003, *Safety of machinery; Basic concepts, general principles for design; Part 1: Basic terminology, methodology*

ISO 3864-1:2002, *Graphical symbols - Safety colours and safety signs - Part 1: Design principles for safety signs in workplaces and public areas*

ISO/DIS 3864-2:2002, *Safety colours and safety signs - Part 2: Design principles for product safety labels*

3 Nazivi i definicije

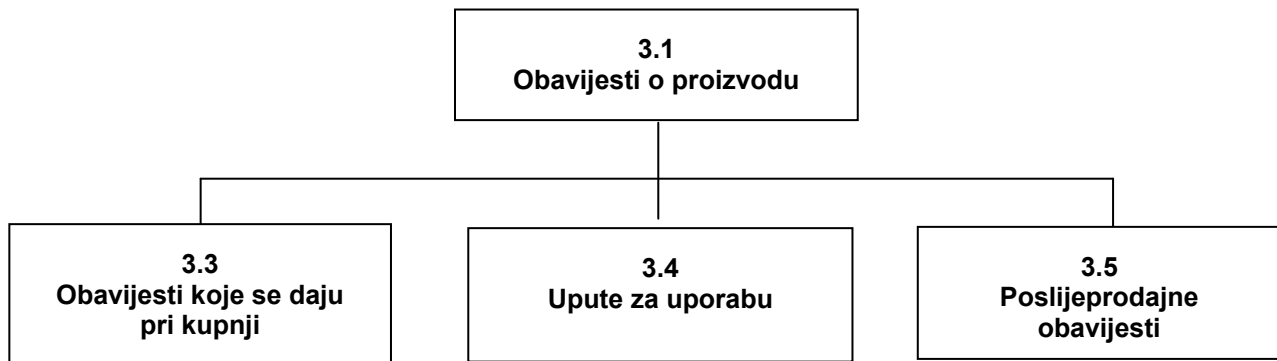
Za potrebe ovoga dokumenta primjenjuju se sljedeći nazivi i definicije:

Tablica 3.1 – Abecedni popis naziva i definicija

Naziv ili definicija	Podtočka
Poslijeprodajne obavijesti	3.5
Ozljeda	3.10
Opasnost	3.9
Upute za uporabu	3.4
Oznaka	3.2
Proizvođač	3.11
Obavijesti o proizvodu	3.1
Obavijesti koje se daju pri kupnji	3.3
Preostali rizik	3.8
Rizik	3.6
Procjena rizika	3.7

3.1 Obavijesti o proizvodu

Tekstovi i slike koje mogu pratiti ili biti povezane s određenim proizvodom. Između ostalog, uključuju etikete, certifikacijske oznake/znakove potvrđivanja, oznake, letke, priručnike i brošure. Postoje tri različite kategorije obavijesti o proizvodu, vidi sliku 3.1.



Slika 3.1 – Kategorije obavijesti o proizvodu

3.2 Oznaka

Oznaka je vrsta obavijesti o proizvodu koja je trajno pričvršćena za proizvod ili, ako ambalaža predstavlja rizik, na njegovu ambalažu; sve oznake spadaju u jednu od kategorija “obavijesti koje se daju pri kupnji” i “uputa za uporabu”, ili u obje kategorije.

3.3 Obavijesti koje se daju pri kupnji

Obavijesti koje će omogućiti odabir na temelju upućenosti prije kupnje proizvoda (uključujući kataloge za naručivanje poštom, prodaju na daljinu i elektroničko poslovanje).

3.4 Upute za uporabu

Obavijesti kojima je namjena da potrošaču omoguće sklapanje, rukovanje, skladištenje, popravak i odlaganje proizvoda.

3.5 Poslijeprodajne obavijesti

Sve obavijesti koje ne prate proizvod, kao što su obavijesti o dogradnjama, povlačenjima i održavanju.

3.6 Rizik

Kombinacija vjerojatnosti pojave ozljede ili štete i ozbiljnost te ozljede ili štete.

3.7 Procjena rizika

Sveukupni proces koji obuhvaća analizu i ocjenjivanje rizika.

3.8 Preostali rizik

Rizik koji ostaje nakon što se poduzmu zaštitne mjere.

3.9 Opasnost

Mogući izvor ozljede.

NAPOMENA: Naziv opasnost može se pobliže opisati kako bi se definiralo njezino podrijetlo (npr. mehanička opasnost, opasnost od električne struje) ili narav očekivane ozljede (npr. opasnost od električnog udara, opasnost od posjeklina, opasnost od trovanja, opasnost od požara itd.).

3.10 Ozljeda

Fizička ozljeda ili oštećenje zdravlja ljudi.

3.11 Proizvođač

Definicija proizvođača ovisi o tome ima li sjedište u Zajednici i utječu li drugi profesionalci u dobavljačkom lancu na sigurnosna svojstva proizvoda. Stoga se upotrebljavaju sljedeće definicije proizvođača (GPSD):

- Proizvođač proizvoda ako ima sjedište u Zajednici i bilo koja druga osoba koja se predstavlja kao proizvođač stavljanjem svojega naziva, robnog žiga ili drugoga razlikovnog znaka na proizvod, ili osoba koja mijenja svojstva proizvoda
- Predstavnik proizvođača, ako proizvođač nema sjedište u Zajednici, ili, ako nema predstavnika sa sjedištem u Zajednici, uvoznik proizvoda
- Drugi profesionalci u dobavljačkom lancu ako njihove aktivnosti mogu utjecati na sigurnosna svojstva proizvoda stavljenog na tržište.

4 Načela razvoja obavijesti o proizvodu

Obavijesti o proizvodu sastavni su dio isporuke proizvoda.

4.1 Sigurnosna načela

Zahtjevi s obzirom na obavijesti o proizvodu sadržane u normama imaju izravan učinak na sigurnost. Obavijesti o proizvodu trebale bi pridonijeti izbjegavanju rizika za osobe ili šteta na proizvodu. Međutim, obavijestima o proizvodu nije namjena da nadoknade nedostatke u oblikovanju. One same po sebi ne čine proizvod sigurnijim, samo su način na koji proizvođač komunicira s kupcem i/ili potrošačem. Mogu pridonijeti da se izbjegnu nesigurne interakcije ljudi s proizvodom. Stoga treba izričito naznačiti razumnu predvidljivu zloporabu proizvoda i dati odgovarajuća upozorenja.

4.2 Procjena rizika

Treba provesti procjenu rizika da bi se utvrdili rizici proizvoda (postupak opisan u uputama ISO/IEC Guide 51 i u Dodatku C). Proizvod treba oblikovati tako da se ukloni što je moguće više opasnosti. Preostali rizik treba opisati u obavijestima o proizvodu, uključujući sva potrebna upućivanja na osobnu zaštitnu opremu.

Napomena: U nekim slučajevima postoje posebne upute za određeni sektor u vezi s procjenom rizika, npr. CR 13387:1999.

Svi proizvodi koji predstavljaju mogući preostali rizik za potrošača moraju biti popraćeni odgovarajućim, jasnim i čitljivim upozorenjima o takvim rizicima. Ako su za sigurnu uporabu nužne posebne vještine, iskustvo, znanje ili dodatna oprema ili odjeća, treba dati odgovarajuće upozorenje već na mjestu prodaje, na maloprodajnoj ambalaži ili na proizvodu.

Međutim, rizike povezane s uporabom proizvoda, koji su za potrošača očiti već stoga što su dio funkcije proizvoda, ne treba spominjati (ima li smisla upozoravati ljude da se nožem mogu porezati?). To bi moglo dovesti do takvoga beskorisnog umnožavanja nepotrebnih upozorenja da potrošač više ne bi obraćao pozornost na ona koja su potrebna. Prekomjerno označavanje obavijestima za potrošače treba izbjegavati jer bi to potrošače odvrćalo od sigurnosnih upozorenja. Međutim, što je očito? To je teško utvrditi. Npr. svaki potrošač zna da se pećnica zagrijava, ali većina očekuje da će vanjska strana pećnice biti tek malo topla, a ne toliko vruća da se mogu opeći. Međutim, većina pećnica zagrijava se toliko da se možete opeći. Je li potrebno upozorenje? Svatko zna da je za vožnju bicikla potrebna posebna vještina, inače možete pasti i ozlijediti se. Treba li na biciklima stajati „Upozorenje: Nosite kacigu tijekom vožnje bicikla jer možete pasti i ozlijediti se“?

Upozorenja koja se odnose na vještine, iskustvo ili dob potrošača trebaju stajati na proizvodu i na maloprodajnoj ambalaži proizvoda te biti jasno čitljiva na mjestu prodaje.

4.3 Autori obavijesti o proizvodu

Izrada uputa treba biti sastavni dio procesa razvoja proizvoda, a ne radnja koja se obavlja kad je sve drugo završeno. Prema smjericama o obavijestima o proizvodu, najbolje je da upute ne pišu ljudi koji su prebliski proizvodu da bi ga mogli promatrati s gledišta potrošača. Proizvođači su odgovorni za odgovarajuću kvalitetu obavijesti o proizvodu i osiguravaju da obavijesti pišu kvalificirane osobe.

4.4 Načela prenošenja obavijesti

- obavijesti o proizvodu moraju biti izražene sažeto i precizno te biti usmjerene ciljanoj skupini
- obavijesti o proizvodu moraju se prenositi ciljanoj skupini na razumljiv i koristan način
- moraju se upotrebljavati priznate metode i sredstva za povećanje čitljivosti kao što su tipografija, raspored i tiskarski postupci
- moraju se istaknuti odgovarajući zakoni, propisi i norme u vezi s odgovornošću za proizvod, autorskim pravima itd.

Obavijesti za potrošače trebaju se jasno razlikovati od obavijesti namijenjenih promicanju/promidžbi proizvoda (EN 62079:2001).

4.4.1 Opći aspekti

Vjerojatnost učinkovitoga prenošenja obavijesti najveća je kad autori primjenjuju načelo „najprije pročitaj, pa tek onda radi“. Upute za uporabu trebaju slijediti vjerojatan redoslijed radnja koje će poduzeti potrošač.

4.4.2 Prenošnje pitanja potrošača

Upute za uporabu proizvoda trebaju predvidjeti pitanja potrošača: gdje, tko, što, kada, kako, zašto, i na njih dati odgovore.

4.4.3 Prenošnje obavijesti o raznim funkcijama

Upute za uporabu proizvoda koji je namijenjen obavljanju nekoliko različitih i nezavisnih funkcija trebaju početi s osnovnom i uobičajenom funkcijom, a tek nakon toga obraditi ostale funkcije.

4.4.4 Prenošnje složenih obavijesti

Ako se za sigurnu i ispravnu uporabu proizvoda moraju slijediti složeni radni postupci, upute trebaju omogućiti potrošaču i poticati ga da slijedi proces neprekinutog učenja i razumijevanja. Ilustracije, tablice i dijagrami tjekaju spadaju u posebno korisna sredstva promicanja toga procesa.

4.4.5 Prenošnje obavijesti određenim skupinama

Dijelove obavijesti namijenjene samo određenoj skupini ljudi (npr. za instalaciju, popravak) treba dati odvojeno i u obliku koji se odabere kao najprikladniji za tu skupinu. Te obavijesti trebaju biti obilježene.

5 Sadržaj obavijesti o proizvodu

Korisno je i treba načiniti razliku između obavijesti potrebnih za sve proizvode, obavijesti za određene proizvode i obavijesti za određene zadatke (npr. održavanje za nestručne osobe, održavanje za stručne osobe).

5.1 Obavijesti koje se daju pri kupnji

Načelo treba biti da potrošač može dobiti sve bitne obavijesti o upakiranome proizvodu bez otvaranja ambalaže. Te će obavijesti omogućiti donošenje odluke na temelju upućenosti prije kupnje proizvoda.

5.1.1 Općenito

Obično, obavijesti koje se daju pri kupnji moraju sadržavati barem bitna svojstva proizvoda. Obavijesti koje se daju pri kupnji trebaju uključivati stavke sa sljedećega popisa, ako su bitne (ISO/IEC Guide 14:2003):

- uvjete i moguća ograničenja uporabe
 - opis vrste potrošača kojima je proizvod namijenjen odnosno kojima nije namijenjen
 - npr. je li uporaba ograničena samo na stručne osobe, uobičajeni kadrovski uvjeti za normalan rad
 - npr. trudnice ne smiju upotrebljavati tobogan u lunaparku
 - koji su dodatni dijelovi dostupni za određena okruženja, npr. zaštitni uređaji, pribor
 - namjenu proizvoda, glavnu funkciju i raspon primjena, uključujući spojivost s uređajima namijenjenim posebno osobama s invalidnošću
 - ograničenja uporabe pod određenim klimatskim uvjetima rada i skladištenja (npr. granične temperature, ograničenje uporabe u eksplozivnim atmosferama, vlažnost, rad na otvorenom prostoru)
 - vrstu osobne zaštitne opreme.
- identifikaciju proizvoda
- svojstva proizvoda kao što su sadržaj ili veličina
- potrebu za posebnom (profesionalnom) instalacijom
- vrstu potrebnih resursa
- dodatne dijelove koji su dostupni za određena okruženja, npr. zaštitne uređaje, pribor
- podatak o tome što proizvod uključuje (npr. osobnu zaštitnu opremu)
- preostali rizik
- pitanja zaštite okoliša (npr. voda, otpad, buka)
- jamstva i garancije.

5.1.2 Rukovanje

Upute o rukovanju i prijevozu trebaju, gdje je to bitno, uključivati:

- dimenzije, vrijednost(i) mase, poziciju težišta
- podatke za rukovanje u prijevozu (npr. crteže koji prikazuju mjesta za hvatanje kod dizanja proizvoda)
- pojedini mjeri koje treba poduzeti da bi se proizvod zaštitio i očuvao tijekom prijevoza.

5.1.3 Skladištenje i raspakiranje

Upute o skladištenju i raspakiranju trebaju, gdje je to bitno, uključivati:

- kontrolni popis ambalaže ili inventara
- upute za pakiranje, prepakiranje i raspakiranje, uključujući pojedini mjeri koje treba poduzeti da bi se proizvod zaštitio i očuvao tijekom skladištenja
- uvjete skladištenja proizvoda
- odlaganje ambalaže.

5.1.4 Sljedivost proizvoda

Opće je načelo: „Proizvod mora biti sljediv.“ Obavijesti na proizvodu (ako je proizvod premalen, na ambalaži) mogu uključivati:

- naziv i adresu ili robni žig proizvođača proizvoda (uključujući kod države)
- identifikaciju proizvoda referentnom oznakom, serijskim brojem, brojem partije (ako je primjenjivo), modelom i/ili tipom.

5.2 Upute za uporabu

Obavijesti za siguran rad/namjenu proizvoda trebaju biti u skladu s rezultatima procjene rizika. Gdje je to primjenjivo, treba navesti posebne zaštitne mjere (npr. nadzor odrasle osobe, nošenje posebne odjeće).

Napomena: Treba izbjegavati upozorenja upućena djeci.

Više obavijesti o rečenicama i simbolima upozorenja dano je u 7. poglavlju.

5.2.1 Sklapanje i/ili instalacija

Upute za sklapanje i/ili instalaciju proizvoda trebaju, gdje je to bitno, uključivati (EN 62079:2001):

- popis dijelova
- potrebne posebne vještine ili alate.

5.2.2 Rad

Upute za rad trebaju uključivati obavijesti o (EN 62079:2001):

- ograničenjima uporabe (npr. ne u mokrim prostorima)
- potrebi za osobnom zaštitnom opremom
- upozorenjima o opasnostima
- radu/radnom vijeku
- održavanju/čišćenju
- popravku
- odlaganju.

5.2.3 Ostale obavijesti

Ostale obavijesti obuhvaćaju sljedeće teme:

- okoliš (npr. odlaganje otpadnih materijala, recikliranje)
- servisno održavanje
- materijal za izobrazbu.

5.3 Poslijeprodajne obavijesti

Te obavijesti daju se radi povlačenja i uklanjanja s tržišta, zamjene, potrebe za kontrolom ili popravkom, dogradnjom itd. Poslijeprodajne obavijesti trebaju uključivati:

- lokalno područje prodaje
- zamjenske dijelove (EN 62079:2001)
- jamstvo.

Za povlačenja, obavijesti trebaju uključivati:

- kvar i rizik
- serijski broj proizvoda
- pojedinosti o tome kako vratiti proizvode
- telefonski broj za obavijesti
- pojedinosti o jamstvu.

6 Način prikazivanja obavijesti o proizvodu

Svaka norma za proizvod treba sadržavati zahtjeve s obzirom na način prikazivanja obavijesti o proizvodu.

Za postizanje najboljih rezultata vrlo je važan način prikazivanja obavijesti o proizvodu. Treba odlučiti koji će se medij (vidi 6.2) i koje mjesto (vidi 6.3) odabrati. Nadalje, način prikazivanja obavijesti o proizvodu treba biti razumljiv (vidi 6.4), čitljiv (vidi 6.4.3), na ispravnome jeziku (vidi 6.4.4) i dosljedan. Npr. reklamne obavijesti trebaju pokazivati proizvod koji se koristi u skladu s uputama proizvođača, u skladu sa svim mjerama opreza. Treba uzeti u obzir i trajnost obavijesti o proizvodu (vidi 6.5).

CEN/CENELEC Guide 6:2002 sadržava obavijesti o davanju obavijesti u alternativnim oblicima kako bi se povećala pristupačnost za one koji imaju fizička, osjetna ili kognitivna oštećenja.

6.1 Općenito

U uputama treba primijeniti komunikacijsko načelo „najprije pročitaj, pa tek onda radi“ s obzirom na vjerojatni redoslijed radnja u uporabi proizvoda. Najprije treba obraditi osnovne funkcije. Jedna rečenica ne bi se smjela odnositi na više od jedne naredbe.

Obavijesti o proizvodu trebaju:

- biti sukladne s drugim obavijestima (reklamnim, na ambalaži)
- jasno razlikovati između različitih varijanta proizvoda, ne samo na proizvodu nego i u obavijestima o proizvodu (ako se za sve varijante daju iste obavijesti)
- jasno se odnositi na isporučeni proizvod
- razlikovati između općih uputa i modula ili dodataka po izboru
- upotrebljavati dosljedne jedinice (SI jedinice).

6.2 Mediji

Za prikazivanje obavijesti o proizvodu mogu se upotrebljavati razni oblici i mediji (EN 62079:2001), ovisno o skupinama s kojima se komunicira (vidi 4.4.5 i CEN/CENELEC Guide 6:2002).

- pisane i tiskane obavijesti
- elektroničke obavijesti
- zvučne obavijesti
- usmene obavijesti
- vizualne obavijesti.

Čini se najlogičnijim da osnovne obavijesti o proizvodu trebaju biti u pisanome obliku. Druge obavijesti mogu se dati i u drugome odgovarajućem obliku/mediju.

6.3 Mjesto

Treba odlučiti daju li se upute za uporabu – odnosno njihovi dijelovi, a, ako je tako, koji dijelovi – na jedan ili više sljedećih načina (EN 62079:2001):

- na proizvodu
- na ambalaži
- u pratećemu materijalu.

Označivanje obavijesti o proizvodu ima jasne prednosti za potrošača zbog praktičnosti. Međutim, za neke proizvode zbog njihovih malih dimenzija ili njihova oblika, ili zbog toga što su djelomično zaklonjeni od pogleda tijekom uporabe, najbolje, a možda i jedino rješenje može biti stavljanje nekih ili svih uputa na ambalažu ili u prateće materijale.

Različita mjesta mogu zahtijevati različit raspored i način prikazivanja.

6.4 Razumljivost

Preporučuje se da se, kad god je to izvedivo, obavijesti o proizvodu ispituju na skupini budućih potrošača kako bi se procijenila prikladnost obavijesti.

Razumljivost se sastoji od razgovijetnosti, čitkosti i čitljivosti.

6.4.1 Razgovijetnost

Opći su zahtjevi s obzirom na razgovijetnost obavijesti (ISO/IEC Guide 14:2003):

- obavijesti trebaju biti prikazane na jednostavan i razumljiv način
- nazivlje specifično za proizvod treba biti objašnjeno
- kupcu se u svakome trenutku trebaju davati obavijesti na jeziku (jezicima) koji je (su) službeni jezik (jezici) u njegovoj zemlji
- uporaba nazivlja i jezika treba biti jednoznačna.

Stoga treba upotrebljavati:

- jasne ilustracije, dijagrame
- piktograme koji su prošli na svim ispitivanjima
- simbole, tekst ili i jedno i drugo (vidi također točke 7.2 i 8).

6.4.2 Čitkost

Upute za uporabu trebaju biti što jednostavnije i kraće te lako razumljive za potrošača bez prethodnog iskustva s proizvodom. Ako je uporaba stručnih izraza neizbježna, treba objasniti njihovo značenje. Obavijesti treba izraziti dosljednim izrazima i jedinicama. Kratki i smisleni naslovi i/ili rubne napomene mogu pomoći potrošaču da pronađe obavijesti koje ga zanimaju.

Jedna rečenica trebala bi u pravilu sadržavati samo jednu naredbu ili najviše nekoliko labavo povezanih naredaba. Radi jasnoće (EN 62079:2001) treba:

- utvrditi ciljanu skupinu i njezino znanje
- upotrebljavati uobičajene izraze
- upotrebljavati kratke i jednostavne rečenice
- upotrebljavati radije zapovjedne nego slabije oblike, npr. „ne uklanjajte jezičac“, a ne „ne biste smjeli ukloniti jezičac“
- upotrebljavati aktivni vid glagola umjesto pasivnog, npr. „isključite struju“, a ne „pobrinite se da je struja isključena“
- obraćati se izravno potrošaču, a ne govoriti što bi potrošači mogli učiniti; npr. „povucite crnu polugu prema sebi“, a ne „potrošači će povući crnu polugu odmičući je od stroja“
- upotrebljavati simbole za koje se tijekom formalnih pokusa/ispitivanja pokazalo da su razumljivi (ISO 3864-1; ISO/DIS 3864-2:2002).

6.4.3 Čitljivost

Za upute o čitljivosti obavijesti vidi ISO/IEC Guide 14, EN 62079:2001, CR 13387:1999 i Dodatak B. Za čitljivost su bitni sljedeći aspekti:

- raspored
- veličina, tip i font slova
- boje i kontrast
- ilustracije
- fizički elementi.

6.4.4 Jezik

Bitni su sljedeći aspekti:

- treba imati na umu tko će vjerojatno čitati obavijesti
- treba upotrebljavati službeni(-e) jezik(e) zemlje prodaje
- ako se upotrebljava više od jednog jezika, oni se trebaju jasno razlikovati zastavicom i kraticom države
- preporučuje se davanje zasebnih uputa za različite jezike
- kvaliteta svih prijevoda treba biti takva da tekst zadrži sve značajke za koje je utvrđeno da su važne
- treba upotrebljavati simbole za razjašnjenje kako bi se izbjegli tekstovi na više jezika (vidi 7. poglavlje);
- tekst treba biti pokraj ilustracija.

6.5 Trajnost uputa za uporabu

Sljedeći su aspekti bitni s obzirom na upozorenja i obavijesti na proizvodima povezanih sa sigurnom uporabom proizvoda:

- stupanj rizika i vjerojatna uporaba proizvoda trebali bi odrediti na koje će se mjesto na proizvodu stavljati upozorenja i odnosne obavijesti o proizvodu
- oni trebaju biti u trajnome/čitljivu formatu, koji potrošač ne može ukloniti ili uništiti bez namjerne radnje
- trebaju ostati čitljivi u radnome okruženju proizvoda.

Sljedeći su aspekti bitni za obavijesti o proizvodu koje se daju s proizvodom (npr. upute koje su priložene ambalaži):

- upute, osim onih koje su potrebne samo za početno sklapanje ili instalaciju, trebaju biti označene rečenicom „SAČUVAJTE OVE UPUTE“
- kad se isporučuju prvome domaćem kupcu, odnosno upute i upozorenja trebaju biti prikazani na trajnom mediju, uzimajući u obzir očekivanu uporabu obavijesti u okruženju kojemu je proizvod namijenjen.

7 Smjernice za razvoj rečenica i simbola povezanih sa sigurnošću

Čak i ako se uzmu u obzir smjernice dane u točkama 7.1 i 7.2, razumijevanje obavijesti koje se odnose na sigurnost treba provjeriti u stvarnim uvjetima kupnje i uporabe i u ciljanoj populaciji (vidi 8. poglavlje).

Preporučuje se da se o svakoj novoj rečenici ili simbolu koji se uvede s nekim proizvodom ili nekom normom obavijesti tehnički odbor ISO/TC145 'Graphical symbols' i CEN/CENELEC/ETSI (vidi ISO 3864).

7.1 Upozorenja

Rečenice upozorenja trebaju opisivati prirodu i posljedice opasnosti, davati upute o tome što treba činiti, a što izbjegavati. Upozorenja ne treba upućivati djeci jer će ona pokušati upravo ono što im se kaže da ne smiju. Upozorenja koja se upućuju zaposlenicima ne bi se trebala temeljiti na ovom dokumentu. Rečenice koje se odnose na sigurnost trebaju biti u skladu sa sljedećom gramatikom upozorenja (vidi primjere u Dodatku A):

Dio s uputom / dio o opasnosti / dio o posljedici (CR 13387:1999).

U slučaju velikih opasnosti na početku rečenice upozorenja ili na vrh popisa upozorenja treba dodati signalnu riječ, najbolje riječ „UPOZORENJE“. Opasnosti i posljedice treba navesti ako nisu očite.

SIGNALNA RIJEČ: / dio s uputom / dio o opasnosti / dio o posljedici.

Rečenice koje se odnose na sigurnost trebaju biti razumljive. Treba se pridržavati sljedećih smjernica, utvrđenih na osnovi znanstvenih promatranja pokreta ljudskog oka (ISO/IEC Guide 51:1999 i EN 62079:2001):

- izbjegavaju se dvosmislene riječi, dvostruke negacije, kratice, akronimi, stručni izrazi i stručni žargon
- prosječni broj riječi u rečenici kreće se od 15 do 25, a maksimalni je broj 30; prosječni broj slogova po riječi manji je od 1,5 (za neke europske jezike taj je kriterij možda prestrog)

- svaka rečenica sadrži samo jednu zapovijed, glavnu ideju ili novu obavijest
- ako su obavijesti o sigurnosti uključene u veći tekst, npr. priručnik, taj tekst počinje s uočljivim sažetkom svih bitnih obavijesti s obzirom na sigurnost
- ilustracije, tablice i simboli stavljaju se ispod ili pokraj teksta koji se na njih odnosi
- operativni postupci objašnjavaju se ilustracijama i dijagramima
- bolje da su rečenice potvrdne nego niječne; niječne rečenice mogu se primijeniti za sprečavanje neželjenih radnja (npr. nikad ne ostavljajte svoje dijete bez nadzora)
- s obzirom na stil upotrebljavaju se glagoli radnje (npr. „pokrenite“ umjesto „pokretanje“), osobne i posvojne zamjenice (npr. „svoje dijete“ umjesto „dijete“) te zapovjedni način (npr. „izbjegavajte“ umjesto „trebali biste izbjegavati“)
- upotrebljavaju se riječi koje su jednostavne, česte i poznate, radije konkretne nego apstraktne, odnosno općenite, i upotrebljavaju se dosljedno kroz cijeli tekst.

7.2 Znakovi sigurnosti

- prije stvaranja novog simbola treba poduzeti sve radnje da se provjeri postoji li već neki simbol za tu poruku
- preporučuje se da se uporaba simbola koji se odnose na sigurnost ograniči na sažeti skup simbola s obzirom na glavne opasnosti koje vrijede za mnogo proizvoda iste skupine
- novostvoreni simboli trebaju se usvojiti u priznatome katalogu simbola i treba razmotriti izobrazbu potrošača
- simbole treba stvarati prema priznatim normama (ISO 3864-1; ISO/DIS 3864-2:2002) i treba ih potpuno razviti i ispitati kod potrošača iz svih društvenih, ekonomskih i kulturnih skupina širom Europe.

8 Ispitivanje i ocjenjivanje

Kod obavijesti o proizvodu treba provjeriti i tekst i način prikazivanja. Za ispitivanje i ocjenjivanje općenito može se primijeniti kontrolni popis iz ISO/IEC Guide 14:2003.

Ovisno o složenosti proizvoda i važnosti prenošenja bitnih obavijesti potrošaču kako bi se osigurala sigurna i ispravna uporaba, procjena se može provesti u obliku uredskog istraživanja i/ili interaktivnog ispitivanja proizvoda od strane potrošača za okruglim stolom (EN 62079:2001).

Pažljivo treba ispitati posebno simbole koji su novi, ako je moguće u zemljopisnome području u kojemu će se proizvod stavljati na tržište.

Ako su obavijesti o proizvodu već prije ispitane i dokumentirane, mogu se upotrijebiti. Treba provjeriti novi način prikazivanja.

Dodatak A

Primjeri rečenica upozorenja

Rečenice u ovome dodatku uzete su iz norma u području proizvoda za njegu djece (CR 13387:1999) i osobne zaštitne opreme. Rečenice upozorenja u ovome dodatku predstavljaju primjere. Nisu svi primjeri u potpunosti u skladu sa zahtjevima iz podtočke 7.1.

Upozorenje! Plastični pokrov držite izvan dosega djece da se ne bi ugušila!

Upozorenje! Ne upotrebljavajte ovaj/ovu/ovo (...) ako vaše dijete može samo sjediti jer (...) može pasti/prevrnuti se! Vaše se dijete može ozlijediti.

Upozorenje! Nikada ne ostavljajte svoje dijete bez nadzora! Vaše se dijete može ozlijediti.

Upozorenje! Ne upotrebljavajte ovaj/ovu/ovo (...) ako je bilo koji dio slomljen, poderan ili nedostaje. Vaše se dijete može ozlijediti. (Ako je moguće, navedite opasnosti i posljedice!)

Upozorenje! Prije uporabe pažljivo pročitajte ove upute i sačuvajte ih! Vaše se dijete može ozlijediti ako se ne pridržavate ovih uputa. (Ako je moguće, navedite opasnosti i posljedice!)

Upozorenje! Prije svake uporabe provjerite spojeve i zategnite ih ako je potrebno! Vaše se dijete može ozlijediti. (Ako je moguće, navedite opasnosti i posljedice!)

Upozorenje! Držite ovaj/ovu/ovo (...) izvan dosega djece mlađe od 3 godine! Vaše se dijete može ugušiti sitnim dijelovima.

Upozorenje! Ne dodirujte zbog visoke temperature, možete se opeći!

Upozorenje! Zagrinite sva opasna mjesta (kao što su stube, kamini, vrela površine itd.)! U ovoj hodnici vaše se dijete može brzo kretati i ozlijediti se.

Upozorenje! Ne nosite široku odjeću, nakit ili raspuštenu dugu kosu jer bi ih pokretni dijelovi mogli uhvatiti!

Upozorenje! Opasna buka, nosite sredstva za zaštitu od buke!

Dodatak B

Pregled kriterija i smjernica za čitljivo prikazivanje rečenica i simbola povezanih sa sigurnošću

Ovaj dodatak daje pregled kriterija i smjernica za čitljivo prikazivanje rečenica i simbola u vezi sa sigurnošću (CR 13387:1999). Čak i ako su uzete u obzir ove smjernice, čitljivost dobivenih obavijesti o proizvodu treba provjeriti u stvarnim uvjetima kupnje i uporabe i unutar ciljane populacije.

Kriteriji i smjernice za rečenice o sigurnosti:

- visina malog slova „x“ u neprekinutim tekstovima u priručnicima itd. mora biti najmanje 1,5 mm (veličina slova između 9 i 12 točaka)
- visina malog slova „x“ u tekstu na proizvodu mora biti najmanje 3 mm kad se predviđaju optimalni uvjeti čitanja, npr. udaljenost gledanja 0,5 m i dobro osvjetljenje, odnosno 8 mm kad se predviđaju loši uvjeti čitanja, npr. udaljenost čitanja 2 m i loše osvjetljenje
- velika slova, kosa slova i masna ili podcrtana slova izbjegavaju se za duge tekstovne nizove (više od jednog retka)
- oblik fonta je *sans-serif*, on ima jasna, otvorena slova, izgleda kompaktno, a ne blijedo, ima visinu malog slova „x“ koja je velika u odnosu na cijelo slovo, nema osebujnih svojstava (primjeri su dobrih oblika fontova *Gill Sans*, *Univers* i *Helvetica*)
- ograničena je raznovrsnost oblika fontova i veličina
- razmak između redaka jednak je razmaku između riječi i ne prelazi 25% veličine slova
- raspored je dosljedan kroz cijeli tekst, tekst je poravnat uz lijevu rubnicu, a odlomci su odijeljeni bijelim redcima.

Kriteriji i smjernice za simbole povezane sa sigurnošću:

- veličina važnih pojedinosti u simbolima barem je 1 mm (ili više ako se očekuje gledanje s udaljenosti veće od 1 m)
- simboli povezani sa sigurnošću visoki su najmanje 20 mm (ili više ako se očekuje gledanje s udaljenosti veće od 1 m i kad se simbol stavlja na velike površine)
- simboli povezani sa sigurnošću prikazuju se tako da je razmjer elemenata i boja kao što je propisano.

Opći kriteriji i smjernice:

- tekst i ilustracije otisnuti su tamnom tintom na svijetlome papiru bez uzorka na podlozi; ne primjenjuju se kombinacije boja crveno-zelena i plavo-žuta
- neprozirnost papira iznosi 2,0 ili više; izbjegava se uporaba papira sjajne površine.

Dodatak C**Faze procjene rizika**

Počnite s fazom osmišljavanja (ISO/IEC Guide 51:1999)



Definirajte namjenu i razumno predvidljivu zlorababu



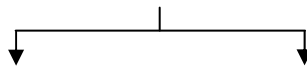
Utvrđite vjerojatnu(e) skupinu(e) potrošača:
Obrazovani ili neobrazovani potrošači,
uzimajući u obzir potrošače s posebnim potrebama, starije osobe, malu djecu itd.



Definirajte i ocijenite rizik,
uzimajući u obzir svaku opasnost ili opasnu situaciju
koja proizlazi iz svih uvjeta uporabe, uključujući instalaciju, održavanje, popravak
i odlaganje.



Je li preostali rizik podnošljiv?



Da,

Ne,

Međutim, ne budite spokojni.

Rizik = opasnost x izloženost

Što je proizvod dostupniji potrošačima, veći je rizik.

Stalno preispitujte rizik, posebno kad razvoj tehnologije i znanja može dovesti do ekonomski prihvatljivoga poboljšanja s kojim bi se rizik držao na minimumu!

Ako rizik nije podnošljiv, vratite se na početak i smanjite rizik.

Redoslijed prednosti kod smanjivanja rizika je sljedeći:

Svojstveni sigurni dizajn

Zaštitne naprave

Obavijesti za potrošače



Dodatak D

Sadržaj norma

Norma treba sadržavati sljedeće obavijesti o proizvodu:

D.1 Općenito

Tekst se mora tiskati na službenome jeziku ili najmanje na jednome od službenih jezika zemlje u kojoj se proizvod prodaje. Ako su uključeni drugi jezici, moraju se jasno razlikovati, npr. odvojenim prikazivanjem.

Tekst mora biti lako čitljiv. Rečenice moraju biti kratke i jednostavne strukture. Moraju se upotrebljavati riječi koje nisu komplicirane i koje su u svakodnevnoj uporabi.

D.2 Oznake

Svaki proizvod mora biti trajno označen imenom ili robnim žigom ili drugim sredstvima identifikacije proizvođača i referentnog modela.

D.3 Obavijesti koje se daju pri kupnji

Sljedeće obavijesti moraju biti vidljive na mjestu prodaje na vanjskoj strani ambalaže:

- ime i puna adresa proizvođača
- upute za uporabu dane u D.4 ili, ako su one uključene u letak unutar ambalaže, napomena u kojoj se to kaže
- sve druge odgovarajuće točke prema 5.1.

D.4 Upute za uporabu

Upućuje se da se tiskane upute sačuvaju i da se pažljivo pročitaju prije uporabe.

Moraju se navesti sljedeće obavijesti:

- obavijesti o sigurnoj uporabi proizvoda
- broj i godina izdanja ove norme.

Sljedeća **upozorenja** moraju se dati u zadanome obliku:

UPOZORENJE: Držite plastični pokrov izvan dosega djece da se ne bi ugušila!

- sve druge odgovarajuće točke prema 5.2.

Dodatak E**Kontrolni popis**

Sljedeći kontrolni popis pruža normizacijskim odborima koji razvijaju zahtjeve za obavijesti o proizvodu sredstvo s pomoću kojeg mogu provjeriti jesu li različite točke ovih uputa uzete u obzir/pokrivene/primjenjive i dokumentirati sljedeće:

točke su uzete u obzir/pokrivene (+)
točke nisu uzete u obzir/pokrivene (-)
točke nisu primjenjive na zahtjev s obzirom na obavijesti o proizvodu (0)

Ako bilo koja od točaka nije uzeta u obzir/pokrivena ili nije primjenjiva, u zadnjemu stupcu treba dati obrazloženje.

Stavke ovih uputa koje se razmatraju i provjeravaju	Odgovarajuća točka ovih uputa	Rezultat provjere (+/-/0)	Obrazloženje/primjedbe
Načela razvoja obavijesti o proizvodu	4		
Sigurnosna načela	4.1		
Procjena rizika	4.2		
Autori obavijesti o proizvodu	4.3		
Načela prenošenja obavijesti	4.4		
Opći aspekti	4.4.1		
Prenošenje pitanja potrošača	4.4.2		
Prenošenje obavijesti o raznim funkcijama	4.4.3		
Prenošenje složenih obavijesti	4.4.4		
Prenošenje obavijesti određenim skupinama	4.4.5		
Sadržaj obavijesti o proizvodu	5		
Obavijesti koje se daju pri kupnji	5.1		
Općenito	5.1.1		
Rukovanje	5.1.2		
Skladištenje i raspakiranje	5.1.3		
Sljedivost	5.1.4		
Upute za uporabu	5.2		
Sklapanje i/ili instalacija	5.2.1		
Rad	5.2.2		
Ostale obavijesti	5.2.3		
Poslijeprodajne obavijesti	5.3		
Način prikazivanja obavijesti o proizvodu	6		

(nastavlja se)

(nastavak)

Stavke ovih uputa koje se razmatraju i provjeravaju	Odgovarajuća točka ovih uputa	Rezultat provjere (+/-/0)	Obrazloženje/primjedbe
Općenito	6.1		
Mediji	6.2		
Mjesto	6.3		
Razumljivost	6.4		
Razgovijetnost	6.4.1		
Čitkost	6.4.2		
Čitljivost	6.4.3		
Jezik	6.4.4		
Trajnost uputa za uporabu	6.5		
Pregled kriterija i smjernica za čitljivo prikazivanje rečenica i simbola povezanih sa sigurnošću	7		
Upozorenja	7.1		
Znakovi sigurnosti	7.2		
Ispitivanje i ocjenjivanje	8		
Primjeri rečenica upozorenja	Dodatak A		
Faze procjene rizika	Dodatak C		
Sadržaj norma	Dodatak D		



Adresa: Ulica grada Vukovara 78,
10 000 Zagreb, CROATIA
Tel. ++ 385 1 610 60 95
Faks: ++ 385 1 610 93 21
e-pošta: hzn@hzn.hr
Web: www.hzn.hr
