



POKYN CEN-CENELEC 11

**Informace o výrobku určené
spotřebitelům – Směrnice
pro zpracovatele norem**

Vydání 2, 2012-10-31



**Evropský výbor pro normalizaci
(European Committee for Standardization)**

Tel: +32 2 550 08 11

Fax: +32 2 550 08 19

**Evropský výbor pro normalizace v elektrotechnice
(European Committee for Electrotechnical Standardization)**

Tel: +32 2 519 68 71

Fax: +32 2 519 69 19

**Avenue Marnix 17
1000 Brussels – Belgium**

www.cen.eu

www.cenelec.eu

www.cencenelec.eu

Obsah

| | Strana |
|--|--------|
| Předmluva | 5 |
| Úvod | 6 |
| 1 Předmět..... | 7 |
| 2 Citované dokumenty a bibliografie | 7 |
| 3 Termíny a definice..... | 8 |
| 4 Zásady zpracování informací o výrobku..... | 9 |
| 4.1 Zásady bezpečnosti | 10 |
| 4.2 Posuzování rizik | 10 |
| 4.3 Příprava informací o výrobku | 10 |
| 4.4 Zásady sdělování informací | 10 |
| 4.4.1 Obecně..... | 10 |
| 4.4.2 Sdělování informací v návaznosti na otázky kladené spotřebitelem | 10 |
| 4.4.3 Sdělování informací o jednotlivých funkcích..... | 11 |
| 4.4.4 Sdělování komplexních informací | 11 |
| 4.4.5 Sdělování informací konkrétním skupinám..... | 11 |
| 5 Obsah informací o výrobku | 11 |
| 5.1 Informace poskytované před nákupem | 11 |
| 5.1.1 Obecně..... | 11 |
| 5.1.2 Manipulace..... | 12 |
| 5.1.3 Skladování a vybalování | 12 |
| 5.1.4 Sledovatelnost výrobku | 12 |
| 5.2 Návod k použití | 12 |
| 5.2.1 Montáž a/nebo instalace | 12 |
| 5.2.2 Provoz | 12 |
| 5.2.3 Další informace | 13 |
| 5.3 Informace poskytované po prodeji | 13 |
| 6 Uvádění informací o výrobku..... | 13 |
| 6.1 Obecně..... | 13 |
| 6.2 Média | 13 |
| 6.3 Umístění..... | 14 |
| 6.4 Srozumitelnost | 14 |
| 6.4.1 Jasnost..... | 14 |
| 6.4.2 Čtivost | 14 |
| 6.4.3 Čitelnost | 15 |
| 6.4.4 Jazyk | 15 |
| 6.5 Stálost návodu k použití | 15 |
| 7 Zásady pro zpracovávání bezpečnostních vět a značek | 16 |
| 7.1 Upozornění..... | 16 |
| 7.2 Bezpečnostní značky | 16 |
| 8 Zkoušení a hodnocení..... | 16 |

| | Strana |
|---|--------|
| Příloha A Příklady vět s upozorněním..... | 18 |
| Příloha B Přehled kritérií a zásad pro čitelné uvádění bezpečnostních vět a značek | 19 |
| Příloha C Fáze posuzování rizik | 20 |
| Příloha D Obsah norem | 21 |
| Příloha E Kontrolní seznam | 22 |

Předmluva

CEN (Evropský výbor pro normalizaci) a CENELEC (Evropský výbor pro normalizaci v elektrotechnice) tvoří část specializovaného systému evropské normalizace. Národní orgány, které jsou členy CEN nebo CENELEC, se podílejí na vývoji evropských norem prostřednictvím technických komisí ustavených příslušnou organizací a zabývajících se jednotlivými oblastmi technické činnosti. Práce se zúčastňují také ostatní evropské vládní i nevládní organizace, s nimiž CEN a/nebo CENELEC navázaly pracovní styk.

Evropské normy jsou navrhovány v souladu s pravidly danými vnitřními předpisy CEN-CENELEC, část 2 a část 3.

Návrhy pokynů přijaté příslušnou komisí nebo skupinou se rozesílají národním orgánům k hlasování. Vydání pokynu vyžaduje souhlas prosté většiny hlasujících národních orgánů.

První vydání tohoto pokynu bylo vypracováno CEN/BT WG 124 Bezpečnost spotřebitelů a dětí – informace o výrobku (Safety of consumers and children – Product information), jejíž sekretariát zajišťuje NEN. Následně byl pokyn přijat Rozhodnutím D 125/C013 a D125/C014 Technického výboru CENELEC.

Toto druhé vydání Pokynu CEN-CENELEC 11 je výsledkem redakční činnosti, kdy datované odkazy byly aktualizovány nebo nahrazeny nedatovanými odkazy tam, kde to bylo možné. Toto vydání bylo přijato Rozhodnutím 22/2012 Technického výboru CEN a Rozhodnutím D142/016 Technického výboru CENELEC.

Tento dokument byl vypracován na základě mandátu M/292 uděleného CEN, CENELEC a ETSI Evropskou komisí a Evropským sdružením volného obchodu.

Úvod

Hlavním účelem tohoto pokynu je pomoci technickým komisím nebo pracovním skupinám, které jsou pověřené zpracováním návrhů norem, identifikovat základní charakteristiky informací důležitých pro spotřebitele výrobků. Pokyn může také pomoci těm, kdo jsou odpovědní za poskytování informací o výrobku, a ocení jej také ti, kdo se snaží splnit povinnost poskytovat spotřebitelům dostatečné informace a zajistit tak používání výrobku bezpečným způsobem. Tento pokyn by také mohli využít tvůrci norem v oblasti služeb.

Technické komise jsou nejvíce způsobilé rozhodovat o tom, zda a jakým způsobem zohlednit aspekty týkající se informací o výrobku v jimi zpracovávaných normách. Informace o výrobku však nejsou obsaženy v každé normě (např. normy pro metody zkoušení).

Tento pokyn je jedním z několika pokynů týkajících se aspektů informování spotřebitelů. Pracovní skupina CEN, pověřená jeho zpracováním, určila dokumenty, uvedené v citovaných dokumentech, které podle jejího názoru obsahují informace zásadního významu pro zpracování účinných informací o výrobku.

Návod týkající se obecných informačních potřeb osob se zdravotním postižením a starších osob lze nalézt v Pokynu CEN-CENELEC 6. Konkrétní návod pro tvůrce norem k zohlednění otázek bezpečnosti dětí v normách lze nalézt v Pokynu CEN-CENELEC 14.

Důležité je zdůraznit, že tento pokyn není původním dokumentem. Jeho cílem je souhrnným a snadno dostupným způsobem poskytnout základní informace, které jsou čerpané z pečlivě vybraných klíčových dokumentů. V citovaných dokumentech mohou zainteresované strany nalézt podrobnější návody týkající se řady souvisejících témat. Křížové odkazy jsou uvedeny pouze v případech, kdy citovaný seznam není kompletní.

Tento pokyn se vztahuje na všechny způsoby, kterými se výrobky nabízejí spotřebitelům, včetně prodeje na dálku a prodeje elektronickou cestou. I když je tento pokyn určen pro výrobky používané spotřebiteli, tvůrci norem pro výrobky určených profesionálním uživatelům mají tento pokyn zohlednit v případě možného použití takových výrobků spotřebiteli, jako třeba při pohybu výrobků, např. v rámci trhu s ručně vyrobenými výrobky.

Informace pro spotřebitele jsou neodmyslitelnou součástí každého výrobku. Zlepšování kvality informací zvyšuje možnost spotřebitelů učinit v okamžiku nákupu odůvodněnou volbu; napomáhá minimalizovat riziko nesprávných nebo nepřiměřených nákupů nebo nevhodných smluv. Nejistota spotřebitele se zmenšuje a zvyšuje se jeho spokojenost. Ti, kdo poskytují spotřebitelům vysoce kvalitní informace, posilují svou dobrou pověst a šetří čas i peníze omezením dotazů a stížností.

V oblasti informování spotřebitelů je pro další normalizaci značný prostor pokud jde o individuální výrobky nebo dokonce i skupiny výrobků.

1 Předmět

Tento pokyn poskytuje normalizačním komisím co nejjednodušším a nejucelenějším způsobem informace nezbytné pro zpracování požadavků na informace o výrobku. Zaměřuje se na informace týkající se bezpečnosti, ale obsahuje i další druhy informací.

Některé evropské směrnice obsahují konkrétní požadavky na informace o výrobku, které se týkají bezpečnosti spotřebitelů nebo zaměstnanců. Dosažení souladu s tímto pokynem nemusí znamenat splnění těchto požadavků.

Tento pokyn lze použít, pokud

- se na výrobky nevztahují normy (nejsou ještě zpracovány) a/nebo pravidla správné praxe;
- se na výrobky vztahují normy, které neobsahují požadavky na informace o výrobku;
- se požaduje detailnější návod týkající se informací o výrobku.

2 Citované dokumenty a bibliografie

EN-ISO 12100 Safety of machinery – General principles for design – Risk assessment and risk reduction (ISO 12100)

(Bezpečnost strojních zařízení – Všeobecné zásady pro konstrukci – Posouzení rizika a snižování rizika)

EN 82079-1:2012 Preparation of instructions for use – Structuring, content and presentation – Part 1: General principles and detailed requirements (IEC 82079-1:2012)

(Zhotovování návodů k použití – Strukturování, obsah a prezentace – Část 1: Obecné zásady a podrobné požadavky (IEC 82079-1:2012))

CEN/TR 13387:2004 Child use and care articles – Safety guidelines

(Výrobky pro péči o dítě – Obecné bezpečnostní směrnice)

ISO 3864-1 Graphical symbols – Safety colours and safety signs – Part 1: Design principles for safety signs and safety markings

(Grafické značky – Bezpečnostní barvy a bezpečnostní značky – Část 1: Zásady navrhování bezpečnostních značek a bezpečnostního značení)

ISO 3864-2 Graphical symbols – Safety colours and safety signs – Part 2: Design principles for product safety labels

(Grafické značky – Bezpečnostní barvy a bezpečnostní značky – Část 2: Zásady navrhování bezpečnostních štítků výrobků)

ISO 7000 Graphical symbols for use on equipment – Registered symbols

(Grafické značky pro použití na zařízeních – Registrované značky)

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

(Směrnice pro zpracovatele norem k zohlednění potřeb starších osob a osob se zdravotním postižením)

CEN-CENELEC Guide 14 Child safety – Guidance for its inclusion in standards

(Bezpečnost dětí – Návod na její začlenění do norem)

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

(Prodejní informace o zboží a službách určených spotřebiteli)

ISO/IEC Guide 37 Instructions for use of products of consumer interest

(Návody pro používání spotřebních výrobků)

ISO/IEC Guide 41 Packaging – Recommendations for addressing consumer needs

(Obaly a balení – Doporučení pro řešení potřeb zákazníků)

ISO/IEC Guide 50 Safety aspects – Guidelines for child safety

(Bezpečnostní hlediska – Směrnice pro bezpečnost dětí)

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

(Směrnice pro zpracovatele norem k zohlednění potřeb starších osob a osob se zdravotním postižením)

ISO/IEC Guide 51:1999 Safety aspects – Guidelines for their inclusion in standards

(Bezpečnostní hlediska – Směrnice pro jejich začlenění do norem)

3 Termíny a definice

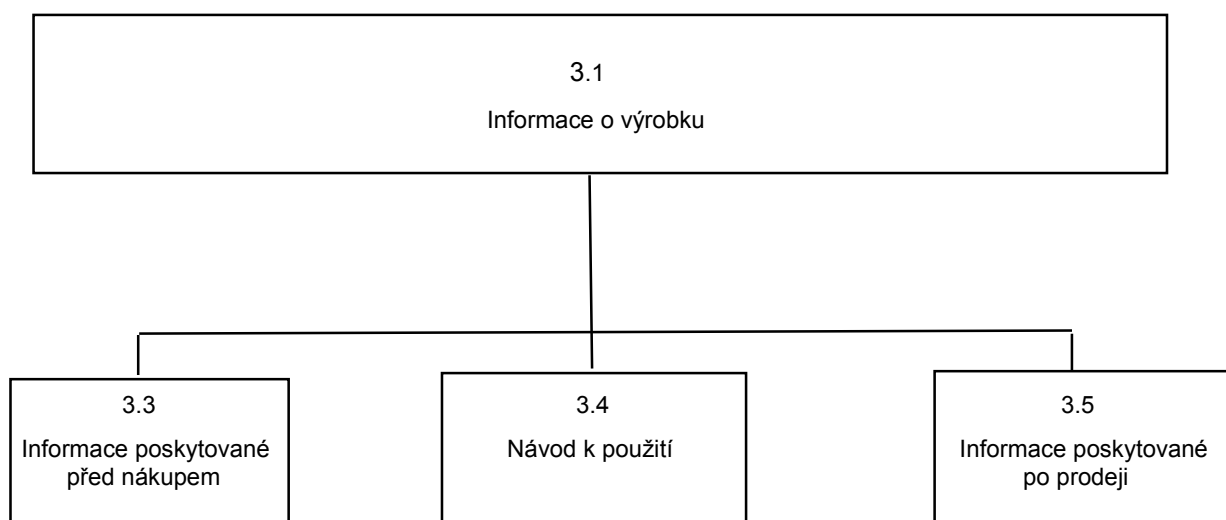
Pro účely tohoto dokumentu platí dále uvedené termíny a definice.

Tabulka 3.1 – Abecední seznam termínů a definic

| Termín nebo definice | Článek |
|--|--------|
| Informace poskytované po prodeji (<i>After sales information</i>) | 3.5 |
| Škoda (<i>Harm</i>) | 3.10 |
| Nebezpečí (<i>Hazard</i>) | 3.9 |
| Návod k použití (<i>Instruction for use</i>) | 3.4 |
| Označení (<i>Marking</i>) | 3.2 |
| Výrobce (<i>Producer</i>) | 3.11 |
| Informace o výrobku (<i>Product information</i>) | 3.1 |
| Informace poskytované před nákupem (<i>Purchase information</i>) | 3.3 |
| Zbytkové riziko (<i>Residual risk</i>) | 3.8 |
| Riziko (<i>Risk</i>) | 3.6 |
| Posuzování rizik (<i>Risk assessment</i>) | 3.7 |

3.1 Informace o výrobku

Texty a obrázky mohou být ke konkrétnímu výrobku přiloženy nebo připojeny. To zahrnuje štítky, certifikační značky, označení, letáky, manuály a brožury. Informace o výrobku se dělí do tří různých kategorií, viz obrázek 3.1.



Obrázek 3.1 – Kategorie informací o výrobku

3.2 Označení

Označení je druh informace o výrobku, které je trvale připojeno k výrobku, nebo pokud obal představuje riziko, je označení připojeno k obalu výrobku. Všechna označení patří do jedné z kategorií „informace poskytované před nákupem“ a „návod k použití“, nebo do obou.

3.3 Informace poskytované před nákupem

Informace, které umožní provést před nákupem výrobku informovanou volbu (včetně katalogů zásilkového prodeje, prodeje po telefonu a elektronického obchodu).

3.4 Návod k použití

Informace poskytované spotřebiteli s cílem umožnit mu smontovat, nainstalovat, zprovoznit, uskladnit, udržovat, opravit a zlikvidovat výrobek.

3.5 Informace poskytované po prodeji

Veškeré informace, které nejsou přiloženy k výrobku, jako například informace o aktualizacích, stažení výrobku z trhu a o údržbě.

3.6 Riziko

Kombinace pravděpodobnosti vzniku škody a závažnosti této škody.

3.7 Posuzování rizik

Celkový proces zahrnující analýzu rizik a hodnocení rizik.

3.8 Zbytkové riziko

Riziko, které zůstává poté, co byla zavedena ochranná opatření.

3.9 Nebezpečí

Možný zdroj škody.

POZNÁMKA Termín nebezpečí může být upřesněn a definován tak i jeho původ (např. mechanické nebezpečí, elektrické nebezpečí) nebo charakter možné škody (např. nebezpečí úrazu elektrickým proudem, nebezpečí pořezání, toxické nebezpečí, nebezpečí požáru).

3.10 Škoda

Fyzické zranění nebo poškození zdraví osob.

3.11 Výrobce

Definice výrobce závisí na tom, zda je výrobce usazený ve Společenství a zda další subjekty z oboru v dodavatelském řetězci ovlivňují vlastnosti výrobků týkající se bezpečnosti. Používají se proto následující definice pro výrobce (GPSD – General Product Safety Directive ^{NP1)}).

- výrobce výrobku, pokud je usazený ve Společenství, a každá další osoba, která vystupuje jako výrobce způsobilou, že opatří výrobek svým názvem, ochrannou známkou nebo jiným rozlišovacím znakem, nebo osoba, která výrobek upraví;
- zástupce výrobce, pokud výrobce není usazený ve Společenství, nebo dovozce výrobku, jestliže žádný zástupce usazený ve Společenství neexistuje;
- další subjekty z oboru v dodavatelském řetězci, pokud jejich činnosti mohou mít vliv na vlastnosti týkající se bezpečnosti výrobku uváděného na trh.

4 Zásady zpracování informací o výrobku

Informace o výrobku jsou nedílnou součástí dodávky výrobku.

^{NP1)} Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2001/95/ES o obecné bezpečnosti výrobků.

4.1 Zásady bezpečnosti

Požadavky na informace o výrobku obsažené v normách přímo ovlivňují bezpečnost. Informace o výrobku mají přispívat k zamezení vzniku rizik pro člověka nebo poškození výrobku. Informace o výrobku však nemají kompenzovat nedostatky návrhu. Tyto informace samy o sobě bezpečnost výrobku nezvyšují, ale jsou pro výrobce prostředkem komunikace s kupujícím a/nebo spotřebitelem. Mohou tak přispět k zamezení nebezpečných interakcí osob s výrobkem. Proto se má jasně určit rozumně předvídatelné nesprávné použití a rizika výrobku a mají se uvést přiměřená upozornění.

4.2 Posuzování rizik

Posuzování rizik se má provádět za účelem stanovení rizik výrobku (postup je popsán v Pokynu ISO/IEC 51 a v příloze C). Výrobek se má navrhovat takovým způsobem, aby se v maximální možné míře eliminovalo nebezpečí. Zbytkové riziko se má popsat v informacích o výrobku včetně všech nezbytných doporučení týkajících se osobních ochranných prostředků.

POZNÁMKA V některých případech jsou pro účely posuzování rizik k dispozici specifické odvětvové pokyny, např. CEN/TR 13387:2004.

Ke všem výrobkům představujícím pro spotřebitele možné zbytkové riziko se musí přiložit vhodné, jasné a čitelné upozornění na tato rizika. Pokud jsou pro bezpečné použití nezbytné konkrétní zkušenosti, znalosti nebo další vybavení nebo oděv, mají se upozornění umístit v místě prodeje, na maloobchodním balení a na výrobku.

Rizika spojená s použitím výrobku, která jsou pro spotřebitele zřejmá právě proto, že jsou součástí funkce výrobku, se však uvádět nemají (Je účelné upozorňovat na to, že je možné se říznout nožem?). To by mohlo mít za následek takové znásobení zbytečných upozornění, že by spotřebitel nevěnoval pozornost ani těm, která jsou nezbytná. Má se zamezit nadměrnému uvádění informací pro spotřebitele, jelikož by to odvádělo pozornost od bezpečnostních upozornění. Nejtěžší je definovat, co je zřejmé. Například všichni spotřebitelé vědí, že trouba se zahřeje, ale většina trub se však rozpálí tak, že je možné se spálit. Je nutné upozornění, či nikoliv? Také každý ví, že k jízdě na kole je zapotřebí určitá zručnost, jinak je možné spadnout a zranit se. Potřebují jízdní kola upozornění? „Upozornění: Při jízdě na kole noste helmu, můžete spadnout a zranit se.“

Upozornění, která se týkají dovedností, zkušeností nebo věku spotřebitele, se mají uvádět na výrobku, na jeho maloobchodním balení a mají být v místě prodeje jasně čitelné.

4.3 Příprava informací o výrobku

Příprava návodů má být spíše nedílnou součástí procesu vývoje výrobku, než aby se návody zpracovávaly až po ukončení tohoto procesu. V souladu se směrnicemi pro informace o výrobku je vhodnější nevyužívat k posuzování informací z pohledu spotřebitele osoby, které jsou příliš spjaty s výrobkem. Výrobci jsou odpovědní za odpovídající kvalitu informací o výrobku a zajišťují zpracování informací kvalifikovanými osobami.

4.4 Zásady sdělování informací

- informace o výrobku musí být stručné a výstižné a zaměřené na dotčenou cílovou skupinu;
- informace o výrobku se musí sdělovat cílové skupině srozumitelným a vhodným způsobem;
- ke zlepšení čtivosti se musí používat uznávané metody a prostředky jako typografické postupy, postupy uspořádání a tisku;
- související zákony, předpisy a normy týkající se odpovědnosti za výrobky a autorských práv atd., se musí zvýraznit.

Informace pro spotřebitele se mají jasně odlišovat od informací, které jsou určeny k propagaci výrobku (EN 82079-1:2012).

4.4.1 Obecně

Pokud autoři informací uplatní zásadu „Nejdřív číst a potom jednat“, je velmi pravděpodobné, že informace budou sdělovány účinným způsobem. Návod k použití má uvádět pravděpodobné pořadí kroků, které bude spotřebitel provádět.

4.4.2 Sdělování informací v návaznosti na otázky kladené spotřebitelem

Návod k použití výrobku má předejít otázkám kladeným spotřebitelem „Kde?, Kdo?, Co?, Kdy?, Jak?, Proč?“ a poskytnout na ně odpovědi.

4.4.3 Sdělování informací o jednotlivých funkcích

Návod k použití výrobku určeného k vykonávání několika různých a nezávislých funkcí má nejdříve uvádět základní nebo běžnou funkci, a ostatními funkcemi se má zabývat později.

4.4.4 Sdělování komplexních informací

Pokud se pro bezpečné a správné používání výrobku musí dodržovat složitější provozní postupy, má návod umožnit a pomoci spotřebiteli postupovat podle souvislého procesu získávání informací a znalostí. Mezi zvlášť užitečné prostředky, které podporují tento proces, patří obrázky, tabulky a vývojové diagramy.

4.4.5 Sdělování informací konkrétním skupinám

Část informací, která je určena pouze určitým skupinám osob (např. informace týkající se instalace, oprav), se má uvádět odděleně a ve formátu, který byl pro určitou skupinu vybrán jako nejvhodnější. Tyto informace se mají označit.

5 Obsah informací o výrobku

Informace nezbytné pro všechny výrobky, specifické informace o výrobku a informace týkající se konkrétních úkolů (např. údržba prováděná nekvalifikovanou osobou, údržba prováděná odborně způsobilou osobou) se mají vhodným způsobem odlišit.

5.1 Informace poskytované před nákupem

Pravidlem má být to, že spotřebitel může získat všechny základní informace týkající se zabaleného výrobku bez otevření obalu. Tyto informace umožní provést informovanou volbu před nákupem výrobku.

5.1.1 Obecně

Obvykle má minimální obsah informací poskytovaných před nákupem výrobku charakterizovat základní vlastnosti výrobku. Informace poskytované před nákupem mají, pokud je to vhodné, obsahovat položky z následujícího seznamu (Pokyn ISO/IEC 14:2003):

- a) podmínky a případná omezení použití;
 - 1) popis typu spotřebitele a jiných uživatelů, než jsou spotřebitelé;
 - 2) například případné omezení použití pouze na odborníky a typické požadavky na zaměstnance k zajištění normální funkce výrobku;
 - 3) například těhotným ženám není povoleno jezdit na horské dráze;
 - 4) přídatné části, které jsou k dispozici pro určitá prostředí (např. ochranná zařízení, příslušenství);
 - 5) zamýšlené použití výrobku, hlavní funkce a rozsah použití včetně kompatibility se zařízeními navrženými speciálně pro osoby se zdravotním postižením;
 - 6) omezení použití z důvodů klimatických podmínek při provozu a skladování (například teplotní omezení, zákaz používání v prostředí s nebezpečím výbuchu, ve vlhkém prostředí, zákaz venkovního provozu);
 - 7) typ osobních ochranných prostředků.
- b) identifikace výrobku;
- c) charakteristiky výrobku jako například obsah nebo velikost;
- d) nutnost zvláštní (odborné) instalace;
- e) typ potřebného zdroje;
- f) přídatné části, které jsou k dispozici pro určitá prostředí (např. ochranná zařízení, doplňky);
- g) informace o tom, co je k výrobku přiloženo (např. osobní ochranné pomůcky);
- h) zbytková rizika;
- i) environmentální aspekty (např. voda, odpad, hluk);
- j) garance a záruky.

5.1.2 Manipulace

Pokyny k manipulaci a přepravě mají, pokud je to vhodné, obsahovat:

- rozměry, hmotnost (hmotnosti), umístění těžiště;
- informace týkající se manipulace při přepravě (např. nákresy, na kterých je označeno místo pro uchopení při zdvihání výrobku);
- detailní informace o opatřeních, která je třeba přijmout na ochranu a pro zabezpečení výrobku v průběhu přepravy.

5.1.3 Skladování a vybalování

Pokyny týkající se skladování a vybalování mají, pokud je to vhodné, obsahovat:

- kontrolní seznam balení nebo jednotlivých položek;
- pokyny k zabalení, přebalení a vybalení, včetně detailních informací o opatřeních, která je třeba přijmout na ochranu a zabezpečení výrobku během skladování;
- podmínky skladování výrobku;
- pokyny k likvidaci obalu.

5.1.4 Sledovatelnost výrobku

Obecná zásada: výrobek musí být vysledovatelný. Informace na výrobku (pokud je výrobek příliš malý, tak na obalu) by mohly obsahovat

- jméno a adresu nebo obchodní značku výrobce daného výrobku (včetně kódu země);
- identifikaci výrobku uvedením jeho názvu, sériového čísla, čísla šarže (pokud je třeba), názvu modelu a/nebo typu.

5.2 Návod k použití

Informace pro bezpečný provoz/zamýšlené použití výrobku mají být v souladu s výsledky posuzování rizik. Tam, kde je to vhodné, se mají zavést zvláštní ochranná opatření (např. dozor dospělé osoby, používání speciálního oděvu).

POZNÁMKA Má se zamezit používání upozornění směřovaných k dětem.

Více informací o o větech s upozorněním a značkách je uvedeno v kapitole 7.

5.2.1 Montáž a/nebo instalace

Návod k montáži a/nebo instalaci výrobku má, pokud je to vhodné, obsahovat (EN 82079-1:2012):

- seznam součástí;
- zvláštní požadavky týkající se kvalifikace nebo nářadí.

5.2.2 Provoz

Pokyny pro provoz mají obsahovat informace o (EN 82079-1:2012):

- zákazu použití (např. ne do vlhkých prostor);
- nutnosti používání osobních ochranných prostředků;
- upozornění na nebezpečí;
- provozu/provozní životnosti;
- údržbě/čištění;
- opravách;
- likvidaci.

5.2.3 Další informace

Další informace se týkají:

- životní prostředí (např. likvidace odpadového materiálu, recyklace)
- servisní údržby;
- vzdělávacích materiálů.

5.3 Informace poskytované po prodeji

Tyto informace se uvádějí pro účely odvolání nebo stažení z trhu, nahrazení, nutnosti kontroly nebo opravy, aktualizace atd. Informace poskytované po prodeji mají zahrnovat:

- informace o místní oblasti prodeje;
- informace o náhradních dílech (EN 82079-1:2012);
- informace o záruce.

Informace pro účely odvolání výrobku z trhu mají obsahovat:

- popis poruch a rizik;
- sériové číslo výrobku;
- detailní informace o možnostech vrácení výrobku;
- telefonní číslo na informace;
- detailní informace o záruce.

6 Uvádění informací o výrobku

Požadavky na uvádění informací o výrobku mají být v každé normě výrobku.

Aby se dosáhlo co nejlepších výsledků, je uvádění informací o výrobku velmi důležité. Musí se určit, jaká média (viz 6.2) se zvolí a kde se informace umístí (viz 6.3). Informace o výrobku mají být navíc srozumitelné (viz 6.4), čitelné (6.4.3), ve správném jazyce (viz 6.4.4) a konzistentní. Například informace v reklamě mají prokazovat použití výrobku podle pokynů výrobce v souladu se všemi bezpečnostními opatřeními. Má se zohlednit také stálost informací o výrobku (viz 6.5).

V Pokynu CEN-CENELEC 6:2002 jsou uvedeny informace, které se týkají poskytování informací v alternativních formátech s cílem zvýšit přístupnost pro osoby s fyzickým, smyslovým nebo kognitivním postižením.

6.1 Obecně

Pokyny mají uvádět pravděpodobný sled činností při používání výrobku na základě zásady sdělování informací „Nejdřív čti, pak jednej“. Základní funkce se mají uvádět jako první. Jedna věta nemá obsahovat více než jeden příkaz.

Informace o výrobku:

- mají být v souladu s ostatními informacemi (reklama, obal);
- mají být jasně rozlišeny pro různé varianty výrobku jak na výrobku, tak v informacích o výrobku (jsou-li pro všechny varianty poskytovány stejné informace);
- mají se jednoznačně vztahovat k dodávanému výrobku;
- mají rozlišovat obecné pokyny od volitelných možností nebo zvláštních pokynů;
- mají používat systémové jednotky (jednotky SI).

6.2 Média

K předkládání informací o výrobku lze použít různé formáty a média (EN 82079-1:2012), záleží na tom, jakým konkrétním skupinám se informace sdělují (viz 4.4.5 a Pokyn CEN-CENELEC 6:2002).

- psané a tištěné informace;
- elektronické informace;

- zvukové informace;
- verbální informace;
- vizuální informace.

Nejpravděpodobnějším se jeví, aby základní informace o výrobku byly v psané podobě. Ostatní informace mohou být poskytovány vhodnou formou/médiem.

6.3 Umístění

Má se určit, zda návody k použití nebo jejich části, popřípadě které části, mají být uvedeny jedním nebo více z následujících způsobů (EN 82079-1:2012);

- na výrobku;
- na obalu;
- v průvodních materiálech.

Uvedení informací o výrobku má jasné výhody v tom, že je užitečné pro spotřebitele. Některé výrobky jsou však malé nebo mají jiný tvar anebo jsou během používání částečně zakryty. V takových případech může být nejlepším nebo jediným řešením umístění všech návodů na obalu nebo v průvodních materiálech.

Různé umístění může vyžadovat různé rozvržení a různý způsob uvedení informací.

6.4 Srozumitelnost

Je vhodnější, pokud je to proveditelné, ověřit informace o výrobku na skupině předpokládaných spotřebitelů a posoudit tak přiměřenost informací. Srozumitelnost textu spočívá v jeho jasnosti, čtivosti a čitelnosti.

6.4.1 Jasnost

Obecné požadavky na jasnost informací (Pokyn ISO/IEC 14:2003):

- informace se mají uvádět jednoduchým a srozumitelným způsobem;
- terminologie týkající se konkrétního výrobku se má vysvětlit;
- kupujícímu se mají vždy poskytovat informace v jazyce (jazycích), který je oficiálním jazykem (jazyky) jeho země;
- použití terminologie a jazyka má být jednoznačné.

Mají se proto používat:

- srozumitelné obrázky, diagramy;
- pouze osvědčené piktogramy;
- značky, text nebo obojí (viz také 7.2 a kapitola 8).

6.4.2 Čtivost

Pro spotřebitele, kteří nemají s výrobkem žádnou předchozí zkušenost, mají být návody k použití v maximální možné míře jednoduché a stručné a snadno srozumitelné. Význam technických termínů, jejichž použití je nevyhnutelné, se má vysvětlit. Informace se mají sdělovat v systémových termínech a jednotkách. Krátké a podstatné informace nesoucí nadpisy a/nebo poznámky na okraji stránky mohou spotřebitelům usnadnit vyhledávání požadovaných informací.

Jedna věta má obvykle obsahovat pouze jeden příkaz, nebo nanejvýš malý počet souvisejících příkazů. Z důvodů jednoznačnosti (EN 82079 – 1:2012) se

- identifikuje cílová skupina a její schopnosti;
- používají standardní větné konstrukce;
- používají krátké a jednoduché věty;
- používají asertivní příkazy spíše než slabší formy, např. spíše „„Neodstraňujte štítky““ než „Štítky se nemají odstraňovat““;

- používají spíše slovesa v činném rodě než abstraktní podstatná jména, např. spíše „Použijte“, „Udržujte“, „Vyhněte se“ než „Použití“, „Údržba“ „Vyvarování se“;
- používá spíše činný rod než trpný rod, např. spíše „Vypněte energii“ než „Ujistěte se, že energie byla odpojena“;
- oslovuje spíše přímo spotřebitel, než aby se uváděla informace o tom, co by měl udělat, např. spíše „Přitáhněte černou páku k sobě“ než „Spotřebitel odtáhne černou páku od stroje“;
- používají značky, které se ukázaly být během konkrétních testů/zkoušek (ISO 3864-1, ISO 3864-2) srozumitelné.

6.4.3 Čitelnost

Pokyny týkající se čitelnosti informací lze nalézt v Pokynu ISO/IEC 14:2002, EN 82079-1:2012, CEN/TR 13387:2004 a v příloze B. Pro čitelnost jsou podstatné následující aspekty:

- uspořádání;
- velikost písma, typ a font;
- barvy a kontrast;
- obrázky;
- fyzické prvky^{NP2)}.

6.4.4 Jazyk

Podstatné jsou následující aspekty:

- má se pamatovat na předpokládané příjemce informací;
- používá se oficiální jazyk (jazyky) země prodeje;
- používá-li se více jazyků než jeden, mají být snadno odlišitelné vlajkou a zkratkou země;
- upřednostňuje se uvedení pokynů v každém jazyce zvlášť;
- kvalita každého překladu má být taková, aby v textu zůstaly zachovány všechny charakteristiky, které byly identifikovány jako důležité;
- používají se vysvětlující symboly, aby se zamezilo uvádění textu v mnoha jazycích (viz kapitola 7);
- text se ponechává v těsné blízkosti obrázků.

6.5 Stálost návodu k použití

Pokud jde o upozornění a informace na výrobku, které se týkají bezpečného použití výrobku, jsou důležité následující aspekty:

- umístění upozornění a příslušných informací na výrobku se má odvíjet od stupně rizika a pravděpodobného použití výrobku;
- upozornění a informace se mají uvádět ve stálém/čitelném formátu, aby k jejich odstranění nebo vymazání musel spotřebitel vynaložit značné úsilí;
- upozornění a informace mají zůstat čitelné v prostředí, ve kterém je výrobek provozován.

Následující aspekty jsou důležité v případě informací o výrobku, které jsou dodávány s výrobkem (např. návody, které jsou vloženy do obalu):

- návody, kromě těch, které jsou nezbytné pro počáteční montáž nebo instalaci, se mají označit nápisem „UCHOVEJTE PRO BUDOUCÍ POTŘEBU“;
- při dodání výrobku prvním odběrateli na tuzemském trhu mají být příslušné návody a upozornění uvedeny na stálém médiu s přihlédnutím k předpokládanému použití informací v prostředí, ve kterém je výrobek zamýšlen k použití.

^{NP2)} Například vlastnosti použitého papíru – neprůsvitnost, povrch atd.

7 Zásady pro zpracovávání bezpečnostních vět a značek

I když se zohlední zásady uvedené v 7.1 a 7.2, má se srozumitelnost informací týkajících se bezpečnosti ověřit při reálném prodeji, v reálných podmínkách použití a v rámci cílové populace (viz kapitola 8).

Doporučuje se informovat ISO/TC 145 Grafické značky (Graphical symbols) a CEN/CENELEC/ETSI o všech nových větách nebo značkách zaváděných s výrobkem nebo normou (viz ISO 3864).

7.1 Upozornění

Věty s upozorněním mají popisovat povahu a následky nebezpečí, poskytovat návod, jak se zachovat a čeho se vyvarovat. Upozornění nemají směřovat k dětem, protože děti prostě půjdou a zkusí udělat to, od čeho jsou odrazovány. Upozornění týkající se zaměstnanců se nemají řídit tímto pokynem. Bezpečnostní věty mají splňovat následující gramatická pravidla pro upozornění (viz příklady uvedené v příloze A):

Část obsahující pokyny/část obsahující informace o nebezpečí/část obsahující informace o následcích (CEN/TR 13387:2004).

V případě závažných nebezpečí se má doplnit před větou s upozorněním nebo na začátek seznamu upozornění signální slovo, nejlépe „**UPOZORNĚNÍ**“. Pokud nejsou nebezpečí a následky zřejmé, mají se specifikovat.

SIGNÁLNÍ SLOVO:/Část obsahující pokyny/část obsahující informace o nebezpečí/část obsahující informace o následcích:

Bezpečnostní věty mají být srozumitelné. Mají se dodržovat následující zásady, které byly zpracovány na základě vědeckého pozorování pohybu lidského oka (Pokyn ISO/IEC 51:1999 a EN 82079-1:2012):

- vyvarovat se použití dvojsmyslných slov, dvojitého záporu, zkratk, akronymů, technických termínů a žargonu;
- průměrný počet slov ve větě se pohybuje mezi 15 a 20, maximálně však 30 slov; průměrný počet slabik ve slově je menší než 1,5 (pro některé evropské jazyky by mohlo být toto kritérium příliš přísné);
- každá věta obsahuje pouze jeden příkaz, hlavní myšlenku nebo novou informaci;
- pokud jsou informace týkající se bezpečnosti obsaženy v delším textu, např. v manuálu, uvede se na začátku tohoto textu výrazný souhrn všech nezbytných informací, které se týkají bezpečnosti;
- obrázky, tabulky a značky jsou umístěny pod textem nebo vedle textu, který na ně odkazuje;
- provozní postupy se popisují pomocí obrázků nebo schémat;
- věty jsou spíše pozitivní, než aby vyznívaly negativně; negativní věty se mohou používat s cílem předejít nežádoucím situacím (např. nikdy nenechávejte děti bez dozoru);
- sloh využívající slovesa v činném rodě (např. „obsluhuj“ místo „obsluha“), osobní a přivlastňovací zájmena (např. „Vaše dítě“ místo „dítě“), a rozkazovací způsob (např. „vyvaruj se“ místo „měl by ses vyvarovat“);
- použitá slova jsou jednoduchá, často používaná a dobře známá, spíše konkrétní než abstraktní, spíše určitá než obecná, a používají se systémově v celém textu.

7.2 Bezpečnostní značky

- před vytvořením nové značky se má důkladně prověřit, zda již k danému sdělení značka neexistuje;
- doporučuje se omezit používání bezpečnostních značek na přesný a výstižný soubor značek, které se vztahují k hlavnímu nebezpečí a které se používají pro výrobky stejného typu;
- nově vytvořené značky se mají převzít do schválených katalogů značek a má se uvažovat o vzdělávání spotřebitelů;
- značky se mají vytvářet v souladu se schválenými normami (ISO 3864-1; ISO 3864-2), mají být plně rozšířené a vyzkoušené mezi spotřebiteli ze všech sociálních, ekonomických a kulturních skupin po celé Evropě.

8 Zkoušení a hodnocení

Má se ověřovat text informací o výrobku i jejich uvádění. Pro zkoušení a hodnocení se může použít kontrolní seznam uvedený v Pokynu ISO/IEC 14:2003.

Podle složitosti výrobku a nutnosti předat příslušné informace spotřebiteli za účelem zajištění bezpečného a správného použití výrobku může mít posouzení formu „průzkumu od stolu“ a/nebo interaktivního skupinového hodnocení (EN 82079-1:2012) výrobku spotřebiteli.

Zejména nové značky se mají pečlivě vyzkoušet, pokud možno v zeměpisné oblasti, ve které bude výrobek uváděn na trh.

Pokud se informace o výrobku již dříve vyzkoušely a zdokumentovaly, mohou se používat. Nové způsoby uvádění informací o výrobku se musí ověřit.

Příloha A

Příklady vět s upozorněním

Věty v této příloze byly převzaty z norem pro oblast výrobků pro péči o děti a osobních ochranných prostředků. V tomto odstavci jsou uvedeny příklady vět s upozorněním. Ne všechny příklady zcela splňují požadavky uvedené v 7.1.

UPOZORNĚNÍ! Odstraňte plastové obaly z dosahu dětí, hrozí nebezpečí udušení.

UPOZORNĚNÍ! Nepoužívejte (...) jakmile může Vaše dítě sedět bez pomoci, (...) se může zřítit/spadnout. Může dojít k poranění dítěte.

UPOZORNĚNÍ! Nikdy nenechávejte dítě bez dozoru. Může dojít k poranění dítěte.

UPOZORNĚNÍ! Nepoužívejte (...) je-li jakákoliv část rozbitá, roztržená nebo chybí. Může dojít k poranění dítěte. (Pokud možno specifikujte nebezpečí a následky).

UPOZORNĚNÍ! Před použitím si pečlivě přečtěte tento návod a uchovejte jej pro další použití. Nebudete-li postupovat podle návodu, může dojít k poranění dítěte. (Pokud možno specifikujte nebezpečí a následky).

UPOZORNĚNÍ! Před každým použitím zkontrolujte úchytky a v případě potřeby je utáhněte. Může dojít k poranění dítěte. (Pokud možno specifikujte nebezpečí a následky)

UPOZORNĚNÍ! Uchovávejte (...) mimo dosah dětí ve věku do tří let. Malými částmi se může dítě udusit.

UPOZORNĚNÍ! Nedotýkejte se, vysoká teplota, nebezpečí popálení.

UPOZORNĚNÍ! Chraňte se před nebezpečím (jako schody, ohniště, horké povrchy). Děti se mohou v chodítku pohybovat rychle a mohou se zranit.

UPOZORNĚNÍ! Nenoste volné oblečení, šperky nebo dlouhé vlasy, mohou být zachyceny pohyblivými částmi.

UPOZORNĚNÍ! Nebezpečný hluk, použijte chrániče sluchu.

Příloha B

Přehled kritérií a zásad pro čitelné uvádění bezpečnostních vět a značek

Tato příloha obsahuje přehled kritérií a zásad pro čitelné uvádění bezpečnostních vět a značek. I když se tyto zásady zohlední, má být čitelnost výsledných informací o výrobku zkontrolována při reálném prodeji, v reálných podmínkách použití a v rámci cílové populace.

Kritéria a zásady pro bezpečnostní věty:

- výška písma v souvislém textu v příručkách atd. je nejméně 1,5 mm (mezi 9 a 12 body velikosti písma);
- výška písma v textu na výrobku je nejméně 3 mm, očekávají-li se optimální podmínky pro čtení, např. čtecí vzdálenost 0,5 m a správné osvětlení, nebo 8 mm, očekávají-li se obtížné podmínky pro čtení, např. čtecí vzdálenost 2 m a špatné osvětlení;
- dlouhé řetězce (více než jeden řádek) velkých písmen, písmen psaných kurzivou, tučně nebo podtržených se vyloučí;
- použije se písmo Sans – Serif; je zřetelné a hladké; má jednolitý vzhled, není drobné; výška malých písmen je v poměru k celkovému charakteru písma vyšší; nemá žádné neobvyklé prvky (jak příklad správného fontu lze uvést Gill Sans, Univers a Helvetica);
- udržuje se omezená různorodost typů písma a velikostí;
- mezery mezi řádky jsou stejné jako mezery mezi slovy a nepřesahují 25 % velikosti písma;
- uspořádání celého textu je jednotné, text je zarovnaný a odstavce jsou odděleny bílými řádky.

Kritéria a zásady pro bezpečnostní značky:

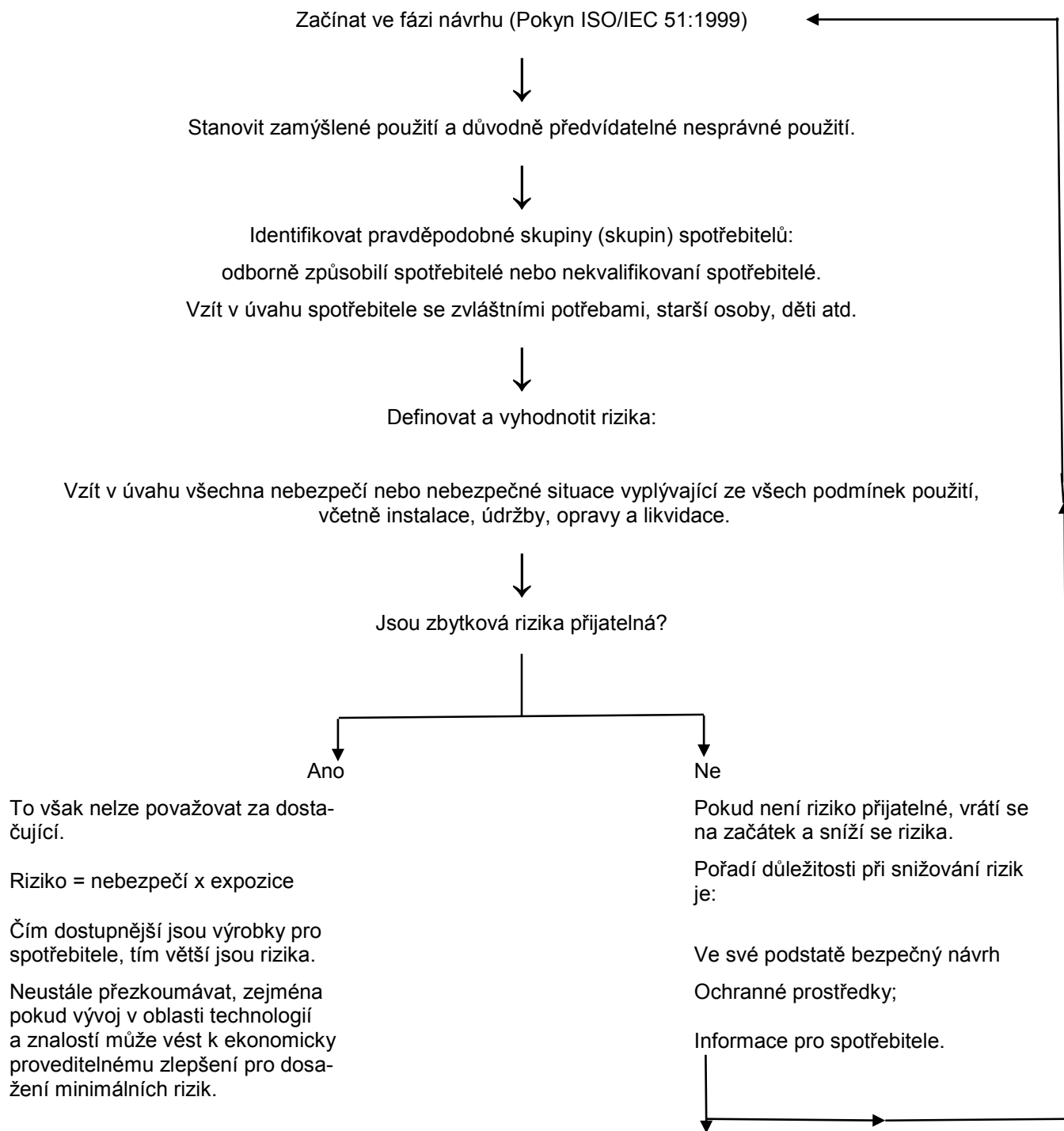
- velikost významných detailů značky je nejméně 1 mm (nebo větší, pokud se předpokládá čtecí vzdálenost větší než 1 m);
- bezpečnostní značky mají výšku nejméně 20 mm (nebo větší, pokud se předpokládá čtecí vzdálenost větší než 1 m a pokud je značka umístěna na velkých plochách);
- bezpečnostní značky jsou uváděny tak, aby poměr prvků a barev odpovídal předepsaným poměrům.

Obecná kritéria a zásady

- text a obrázky se zpracovávají černým inkoustem na světlém papíře bez podkladových vzorů; nepoužívají se barevné kombinace červenozelená a modrožlutá;
- neprůsvitnost papíru je 2 nebo vyšší; vyvaruje se používání papíru s lesklým povrchem.

Příloha C

Fáze posuzování rizik



Příloha D

Obsah pro normy^{NP3)}

D.1 Obecně

Normy mají obsahovat následující informace o výrobku.

Text musí být vytištěn v oficiálním jazyce nebo alespoň v jednom z oficiálních jazyků země prodeje. Použijí-li se i jiné jazyky, musí se být snadno rozlišitelné, např. jsou uvedeny odděleně.

Text musí být jasně čitelný. Věty musí být krátké a musí mít jednoduchou větnou stavbu. Použitá slova musí být jednoduchá a běžně používaná.

D.2 Značení

Každý výrobek se musí trvale označit jménem nebo obchodní značkou nebo jiným způsobem, který umožní identifikaci výrobce, a musí se uvést označení modelu.

D.3 Informace poskytované před nákupem

V místě prodeje musí být na vnější straně obalu viditelné následující informace:

- jméno a celá adresa výrobce;
- návod k použití uvedený v D.4 nebo pokud je tento návod součástí příbalového letáku uvnitř balení, poznámka uvádějící tuto skutečnost;
- všechny další relevantní informace uvedené v 5.1.

D.4 Návod k použití

Návod k použití musí obsahovat pokyn k uchování tištěného návodu pro další použití a k jeho pečlivému prostudování před použitím výrobku. Musí se uvést následující informace:

- informace o bezpečném použití výrobku;
- číslo a rok vydání této normy.

Následující upozornění se musí uvádět ve stanovené podobě:

UPOZORNĚNÍ: Uchovávejte plastové obaly mimo dosah dětí, hrozí nebezpečí udušení.

- všechny další relevantní informace uvedené v 5.2.

^{NP3)} NÁRODNÍ POZNÁMKA V textu se na tuto přílohu neodkazuje. Příloha uvádí doporučenou strukturu zpracování norem.

Příloha E**Kontrolní seznam**

Následující kontrolní seznam poskytuje normalizačním komisím, které zpracovávají požadavky na informace o výrobku, prostředek ke kontrole a zdokumentování toho, zda příslušné kapitoly tohoto pokynu

- jsou zohledněny/zahrnuty (+)
- nejsou zohledněny/zahrnuty (-)
- nejsou pro stanovení požadavků na informace o výrobku aplikovatelné (0)

Pokud není některá z kapitol zohledněna/zahrnuta nebo ji nelze aplikovat, má se v posledním sloupci uvést zdůvodnění.

| Články pokynu, které mají být zohledněny nebo zkontrolovány | Číslo příslušného článku pokynu | Výsledek ověření (+/-/0) | Zdůvodnění/Komentář |
|--|---------------------------------|--------------------------|---------------------|
| Zásady zpracování informací o výrobku | kapitola 4 | | |
| Zásady bezpečnosti | 4.1 | | |
| Posuzování rizik | 4.2 | | |
| Příprava informací o výrobku | 4.3 | | |
| Zásady sdělování informací | 4.4 | | |
| Obecně | 4.4.1 | | |
| Sdělování informací v návaznosti na otázky kladené spotřebitelem | 4.4.2 | | |
| Sdělování informací o jednotlivých funkcích | 4.4.3 | | |
| Sdělování komplexních informací | 4.4.4 | | |
| Sdělování informací konkrétním skupinám | 4.4.5 | | |
| Obsah informací o výrobku | kapitola 5 | | |
| Informace poskytované před nákupem | 5.1 | | |
| Obecně | 5.1.1 | | |
| Manipulace | 5.1.2 | | |
| Skladování a vybalování | 5.1.3 | | |
| Sledovatelnost | 5.1.4 | | |
| Návod k použití | 5.2 | | |
| Montáž a/nebo instalace | 5.2.1 | | |
| Provoz | 5.2.2 | | |
| Další informace | 5.2.3 | | |
| Informace poskytované po prodeji | 5.3 | | |

| Články pokynu, které mají být zohledněny nebo zkontrolovány | Číslo příslušného článku pokynu | Výsledek ověření (+/-/0) | Zdůvodnění/Komentář |
|--|--|---------------------------------|----------------------------|
| Uvádění informací o výrobku | kapitola 6 | | |
| Obecně | 6.1 | | |
| Média | 6.2 | | |
| Umístění | 6.3 | | |
| Srozumitelnost | 6.4 | | |
| Jasnost | 6.4.1 | | |
| Čtivost | 6.4.2 | | |
| Čitelnost | 6.4.3 | | |
| Jazyk | 6.4.4 | | |
| Stálost návodu k použití | 6.5 | | |
| Zásady pro zpracování bezpečnostních vět a značek | kapitola 7 | | |
| Upozornění | 7.1 | | |
| Bezpečnostní značky | 7.2 | | |
| Zkoušení a hodnocení | 8 | | |
| Příklady vět s upozorněním | Příloha A | | |
| Fáze posuzování rizik | Příloha C | | |
| Obsah norem | Příloha D | | |