

# HAK DAN KEWAJIBAN PELANGGAN

## 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 BBPSI Pascapanen Pertanian.
- Menerima laporan hasil audit.
- Mengajukan keluhan dan banding kepada LPH BBPSI Pascapanen Pertanian yang berkaitan dengan proses pemeriksaan kehalalan produk.

## Kewajiban Pelanggan :

- Pelanggan selalu memenuhi persyaratan pemeriksaan termasuk menerapkan perubahan yang sesuai bila perubahan tersebut telah dikomunikasikan oleh LPH BBPSI 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 BBPSI 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 BBPSI Pascapanen Pertanian ataupun penyelidikan keluhan dan banding