



CEN/CENELEC Упатство 11
Информации за производите релевантни за потрошувачите
Упатство за развивачи на стандарди

ICS: 01.110

Опис: Технички информации за производот

CEN/CENELEC Упатството 11 беше усвоено од Техничкиот одбор на CEN со резолуцијата BT C77/2004.

CEN/CENELEC Упатството 11 беше усвоено од Техничкиот одбор на CENELEC со резолуцијата D 125/C013.



**Европски комитет за
стандардизација**

**Rue de Stassartstraat, 36
B – 1050 Brussels**

**Тел: +32 2 550 08 11
Факс: +32 2 550 08 19**

www.cenorm.be

**Европски комитет за електротехничка
стандардизација**

**Rue de Stassartstraat, 35
B – 1050 Brussels**

**Tel: +32 2 519 68 71
Fax: +32 2 519 69 19**

www.cenelec.org

Содржина

Предговор	4
Вовед.....	5
1 Опсег.....	6
2 Референции и библиографија.....	6
3 Термини и дефиниции	7
4 Принципи за развој на информации за производот	9
4.1 Принципи на безбедност.....	9
4.2 Проценување на ризикот	9
4.3 Авторство на информациите за производот	10
4.4 Принципи за соопштување информации.....	10
4.4.1 Основни аспекти.....	10
4.4.2 Соопштување на прашањата на потрошувачите	10
4.4.3 Соопштување на неколку функции	10
4.4.4 Соопштување на сложена информација	10
4.4.5 Соопштување до посебни групи	10
5. Содржина на информациите за производот	11
5.1 Информации за купувањето.....	11
5.1.1 Општо.....	11
5.1.2 Ракување.....	12
5.1.3 Складирање и отпакување	12
5.1.4 Следливост на производот	12
5.2 Инструкции за употреба	12
5.2.1 Составување и/или инсталација	13
5.2.2 Работа.....	13
5.2.3 Други информации.....	13
5.3 Информации за пост продажба	13
6. Прикажување на информациите за производот	14
6.1 Општо	14
6.2 Медиуми	14
6.3 Локација.....	15
6.4 Разбирливост	15
6.4.1 Сфатливост	15
6.4.2 Читливост	16
6.4.3 Читкост	16
6.4.4 Јазик.....	17
6.5 Трајност на инструкциите за употреба	17
7 Упатства за развој на реченици и симболи за безбедност	17
7.1 Предупредувања	18
7.2 Безбедносни знаци.....	19
8 Тестирање и оценување	19
Анекс А Примери на реченици за предупредување	20
Анекс В Преглед на критериумите и упатствата за читко прикажување на безбедносните реченици и симболи	21
Анекс С Фази на проценување на ризикот	22
Анекс D Содржини на стандарди	23
Анекс Е Список за проверка	24

Предговор

CEN (Европскиот комитет за стандардизација) и CENELEC (Европскиот комитет за електротехничка стандардизација) сочинуваат дел од специјализираниот систем за европска стандардизација. Националните тела кои се членки на CEN или CENELEC учествуваат во развојот на Европските стандарди преку техничките комитети основани од соодветната организација со цел да се справат со одредени полиња од техничката дејност. Во работата на CEN и/или CENELEC учествуваат и други европски организации, владини и невладини.

Европските стандарди се донесуваат во согласност со правилата дадени во Интерните регулативи Дел 2 и 3 на CEN/CENELEC.

Нацрт Упатствата усвоени од одговорниот Комитет или Група се доставуваат до националните тела за гласање. Публикациите од типот на Упатството, треба да бидат одобрени со едноставно мнозинство на националните тела кои имаат право на глас.

Ова упатство беше подготвено од страна на CEN/BT WG 124 "Безбедност на потрошувачи и деца – Информации за производот", чијшто секретаријат припаѓа на NEN. Подоцна, Упатството беше усвоено од Техничкиот одбор на CENELEC со резолуцијата D 125/C013 и D 125/C014.

Овој документ беше подготвен за време на Мандатот M/292 доделен на CEN, CENELEC и ETSI од страна на Европската Комисија и Европската асоцијација за слободна трговија.

Вовед

Главната цел на ова Упатство е да им помогне на Техничките Комитети, или на Работните Групи, одговорни за донесување на стандардите, да ги идентификуваат основните карактеристики на информации кои се значајни за потрошувачите на производи. Упатството може исто така да им помогне и на оние кои обезбедуваат информации за производот. Ова Упатство е значајно и за оние кои се обидуваат да ги исполнат своите обврски во однос на обезбедувањето соодветни информации за потрошувачите со цел да обезбедат дека тие безбедно ќе го користат производот. Исто така, ова Упатство може да го користат и пишуваачите на стандарди за услуги.

Техничкиот комитет е најкомпетентен да одлучи дали и како ќе ги опфати аспектите на информациите за производот во стандардите. Ова не се однесува на сите стандарди (на пример: стандардите за методи на тестирање).

Ова Упатство е едно од неколкуте упатства кои се однесуваат на аспектите на информациите за потрошувачот. Работната група на CEN, која е одговорна за неговото создавање, ги идентификуваше оние документи во Референциите за кои што таа верува дека содржат материјали од суштинско значење за создавањето на ефикасни информации за производот.

Упатство со основни информации за потребите на лицата со инвалидност или постарите лица може да се најде во CEN/CENELEC Упатство 6. Посебно упатство за пишуваачите на стандарди кое се однесува на вклучувањето на прашањата за безбедноста на децата во стандардите може да се најде во CEN Упатство 12.

Важно е да се нагласи дека ова Упатство не содржи оригинален материјал. Неговата цел е од клучните документи селективно да го избере и да го презентира суштинскиот материјал во една концизна и лесно достапна форма. Заинтересираните страни можат да најдат специфични упатства за повеќе слични теми во документите наведени во референциите. Вкрстените референции се дадени само онаму каде што наведената листа не е целосна.

Ова Упатство се однесува на сите начини на кои производите им се нудат на потрошувачите, вклучувајќи ја и продажбата од далечина и продажбата преку електронска пошта. Иако ова Упатство е наменето за производите кои ги користат обичните потрошувачите, пишуваачите на стандарди треба да го земат Упатството предвид и во случаите кога производите кои се наменети за професионалниот корисник, можат да бидат користени и од страна на обичните потрошувачи, како на пример миграциските производи или при сопствено истражување на пазарот.

Информациите за потрошувачите се суштински дел од било кој производ. Подобрувањето на квалитетот на информациите ја зголемува способноста на потрошувачите да направат разумен избор при купувањето. Тие помагаат да се намали ризикот од неточни или несоодветни купувања или договори. Несигурностите на потрошувачите се намалени додека нивното задоволство е зголемено. Оние кои имаат високи стандарди за информации за потрошувачите го зголемуваат својот комерцијален углед и штедат време и пари како резултат на намалениот број на барања и жалби.

Постои значителен простор за понатамошна стандардизација на полето на информации за потрошувачите кај одделни производи, а уште повеќе кај некои групи на производи.

Авторите на ова Упатство сметаат дека сите чинители ќе имаат значајни придобивки од стандардизацијата, односно стандардот или стандардите кои ќе бидат создадени и кои ќе ги одредуваат барањата за информации за производот.

1 Опсег

Ова Упатство обезбедува информации за комитетите за стандардизација потребни за поставување барања за информации за производот на колку што е можно поизедначен и покомплетен начин. Упатството е фокусирано на информации за безбедноста, но исто така содржи и други видови на информации.

Некои европски директиви содржат посебни барања за информации за производот кои се однесуваат на безбедноста на потрошувачот или безбедноста на вработените. Усогласувањето со ова Упатство не значи и исполнување на овие барања.

Ова Упатство може да се консултира онаму каде што:

- производите не се (сé уште) опфатени со стандарди и/или кодекси на добра практика;
- производите се опфатени со стандардите, но не постојат барања за информации за производите;
- се бара подетално упатство за информациите за производот.

2 Референции и библиографија

ISO/IEC DGuide 14:2001, Purchase information on goods and services intended for consumers

ISO/IEC DGuide 41:2001, 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 (сé уште не е објавен)

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 Термини и дефиниции

За целта на овој документ ќе се применуваат следниве термини и дефиниции.

Табела 3.1. Список на термини и дефиниции

Термин и дефиниција	Под-клаузула
Информации за пост продажба	3.5
Повреда	3.10
Опасност	3.9
Упатство за употреба	3.4
Означување	3.2
Производител	3.11
Информации за производот	3.1
Информации за купувањето	3.3
Останат ризик	3.8
Ризик	3.6
Проценување на ризик	3.7

3.1 Информации за производот

Текстови и слики кои можат да се најдат на или да се поврзуваат со одреден производ. Помеѓу другите работи, тука спаѓаат етикети, ознаки за сертификација, означување, летоци, упатства и брошури. Информациите за производот можат да се класифицираат во три различни категории, види слика 3.1



Слика 3.1. категории на информации за производот

3.2 Означување

Означувањето е вид на информација за производ која трајно останува на производот или, ако пакувањето е она што претставува ризик, тогаш се означува пакувањето; сите ознаки

припаѓаат на една од следниве категории "информации за купувањето" и "упатства за употреба", или и двете.

3.3. Информации за купувањето

Тоа се информации кои ќе Ви овозможат да направите избор врз основа на информации пред да го купите производот (вклучувајќи и нарачување по пошта, каталози, телевизиски продажби и е-бизнис).

3.4. Упатства за употреба

Информации дадени со цел да му овозможат на потрошувачот да склопи, инсталира, работи со, складира, одржува, поправи и да исфрли одреден производ.

3.5 Информации за пост продажба

Било какви информации кои не се дадени со производот, како на пример информации за ажурирање, враќање и одржување.

3.6 Ризик

Комбинација од можноста за настанување на повреда и сериозноста на таквата повреда.

3.7 Проценување на ризик

Целокупниот процес кој се состои од анализа на ризик и оценување на ризик.

3.8 Преостанат ризик

Ризик кој и понатаму останува откако ќе се преземат мерките за заштита.

3.9 Опасност

Извор на потенцијална повреда.

НАПОМЕНА Терминот опасност може да се користи со цел да се дефинира неговото потекло (на пр. механичка опасност, електрична опасност) или природата на потенцијалната опасност (на пример, опасност од електричен шок, опасност од сечење, опасност од токсичност, опасност од пожар)

3.10 Повреда

Физичка повреда или влошување на здравјето на луѓето.

3.11 Производител

Дефиницијата за производителот зависи од тоа дали производителот е основан во Заедницата и дали други стручни лица од синџирот на набавка влијаат на безбедносните карактеристики на производот. Според тоа, се користат следниве дефиниции за производителот:

- Производител на производ, кога тој е основан во Заедницата и било кое друго лице кое се претставува како производител со додавање на своето име, заштитен знак или други посебни ознаки на производот, или лицето кое прави измени кај производот;

- Застапник на производителот, кога производителот не е основан во Заедницата или, ако нема застапник основан во Заедницата, тогаш увозникот на производот;

- Други стручни лица од синцирот на набавки, затоа што нивните активности можат да влијаат на безбедносните карактеристики на производот на пазарот.

4 Принципи за развој на информации за производот

Информациите за производот се составен дел од испораката на производот.

4.1 Принципи на безбедност

Барањата за информации за производот во рамките на стандардите имаат директно влијание на безбедноста. Информациите за производот треба да придонесат да се избегне ризикот за лицето, или да се избегне оштетувањето на производот. Меѓутоа, информациите за производот не претставуваат компензација за недостатоците на дизајнот. Тие сами по себе не го прават производот побезбеден, но сепак тие претставуваат средство преку кое производителот може да комуницира со купувачот и/или потрошувачот. Тие можат да придонесат за избегнување на небезбедните контакти на луѓето со производот. Оттаму, експлицитно треба да се наведе било какво очигледно и предвидливо погрешно користење на производот и ризиците поврзани со него и да се дадат соодветни предупредувања.

4.2 Проценување на ризикот

Треба да се изврши проценување на ризикот со цел да се одредат ризиците на производот (процедурите се опишани во ISO/IEC Упатство 51 и во Анекс С). Производот треба да биде дизајниран на таков начин што ќе бидат отстранети колку што е можно повеќе опасности. Преостанатиот ризик треба да биде опишан во информациите за производот вклучувајќи ги и сите потребни референции за опрема за лична заштита.

Напомена: За некои случаи достапни се упатства за проценување на ризик кај посебни сектори, на пример CR 133387:1999.

Сите производи кои претставуваат потенцијален преостанат ризик за потрошувачот треба да бидат придружени со соодветни, јасни и читливи предупредувања за таквиот ризик. Онаму каде што има потреба за посебни вештини, искуство, знаење, или дополнителна опрема или облека со цел безбедно користење, предупредувањата треба да бидат дадени за време на самата продажба, на малопродажното пакување, и на производот.

Како и да е, ризиците кои се поврзуваат со употребата на производите и кои се очигледни за потрошувачите, само затоа што тие се дел од нивното функционирање, не треба да бидат споменати (дали има потреба да се предупредат луѓето дека можат да се пресечат со нож?). Нивното споменување може да резултира со прекумерен број на бескорисни предупредувања така што потрошувачот нема дури ни да им обрне внимание на оние корисните. Она што е тешко да се разграничи е, кои од нив се очигледни? На пример секој потрошувач знае дека тавата се вжештува, но повеќето од потрошувачите очекуваат дека надворешноста на тавата е само малку топла, а не толку жешка за да можат да се изгорат. Но, повеќето тави се вжештуваат толку многу што можете да се изгорите. Дали има потреба од предупредување или не? Уште еден пример е тоа што сите знаат дека потребни се посени вештини за да се вози велосипед, во спротивност може да се падне и да дојде до повреда. Дали велосипедите треба да имаат предупредување "Предупредување: Носете кацига додека возите велосипед, можете да паднете и да се повредите"?

Предупредувања кои се однесуваат на вештините, искуството и годините на потрошувачот, треба да бидат напишани на производот, на малопродажното пакување и да бидат јасно читливи за време на продажбата.

4.3 Авторство на информациите за производот

Подготовката на инструкциите треба да биде составен дел од процесот на создавање на производот, а не пракса која ќе се извршува откако сè ќе биде готово. Во согласност со упатствата за информации за производот, се препорачува пишувањето на инструкции да не бидат лица кои на некој начин се блиски до производот, туку се препорачува тие да го гледаат производот од гледна точка на потрошувачите. Производителите се одговорни за соодветен квалитет на информациите на производот и за обезбедување на квалификувани лица кои ги пишуваат таквите информации.

4.4 Принципи за соопштување информации

- информациите за производот треба да бидат концизно и прецизно изразени и да целат кон дадената целна група;
- информациите за производот мора да бидат соопштени до целната група на разбирлив и корисен начин;
- мора да се користат препорачаните методи и средства како типографија, процедури на прикажување и печатење со цел да се зголеми читливоста;
- мора да им се даде важност на релевантните закони, регулативи и стандарди кои се однесуваат на одговорностите за производот, авторските права и сл.

Информациите за потрошувачот треба јасно да бидат разграничени од оние кои го промовираат производот (EN 62079:2001).

4.4.1 Основни аспекти

Најефикасно соопштување на информации е кога авторите го применуваат правилото "Прочитај пред употреба". Инструкциите за употреба треба го следат најочигледниот редослед на дејствување на потрошувачот.

4.4.2 Соопштување на прашањата на потрошувачите

Инструкциите за употреба на производот треба да одговараат на предвидливите прашањата на потрошувачите "Каде? Кој? Што? Кога? Како? Зошто?".

4.4.3 Соопштување на неколку функции

Инструкциите за употреба на производот кој е наменет да извршува неколку различни и независни функции треба да почнуваат со основната или нормалната функција, а подоцна да бидат опфатени и останатите функции.

4.4.4 Соопштување на сложена информација

Онаму каде што треба да се следат сложени постапки на работа за да се обезбеди безбедна и правилна употреба на производот, инструкциите треба да му овозможат и да го охрабрат потрошувачот да го следи процесот на постојано учење и разбирање. Особено корисни начини на промовирање на процесот се сликите, табелите и графиконите.

4.4.5 Соопштување до посебни групи

Деловите од информациите кои се наменети само за посебни групи на лица (на пр. информации за инсталација, поправка) треба да бидат дадени одделно и во форма која е најсоодветна за посебната група. Овие информации треба да бидат означени.

5. Содржина на информациите за производот

Треба да се направи очигледна разлика меѓу информациите потребни за сите производи, информациите кои се специфични за производот, и информациите за специфични задачи (на пр. одржување за необучени лица, одржување за обучени лица).

5.1 Информации за купувањето

Принципот гласи дека потрошувачот треба да ги добие сите основни информации кои се однесуваат на претходно спакуваниот производ, без да го отвори пакувањето. Таквите информации ќе овозможат да се направи избор врз основа на информации пред да се купи производот.

5.1.1 Општо

Вообичаено, минималните содржини на информациите за купување треба да ги опишуваат основните карактеристики на производот. Информациите за купување треба да содржат термини од следниов список, таму каде што е релевантно (ISO/IEC ДУпатство 14:2001):

- услови и ограничување на употребата;
 - опис на видот на потрошувач или не-потрошувач;
 - на пример ако производот е наменет само за обучени лица, и типични барања за обука за нормална работа;
 - на пример бремена жена не смее да се вози на "луда железница";
 - дополнителните делови кои се достапни во одредени средини, на пример заштитни уреди, додатоци;
 - наменета употреба на производот, главната функција и опсегот на примени, вклучувајќи ја и компатибилноста со уредите дизајнирани специјално за лицата со инвалидност;
 - ограничување на употребата во зависност од климатските услови при работа и складирање (на пример ограничувања на температурата, ограничување на употребата во експлозивни средини, влага, надворешна работа);
 - вид на опрема за лична заштита.
- идентификација на производот;
- карактеристики на производот, на пример содржина или големина;
- потреба за посебна (професионална) инсталација
- тип на потребни ресурси;
- дополнителни делови кои се достапни за одредени средини, на пример заштитни уреди, додатоци;

- индикација за тоа што е вклучено со производот (на пример опрема за лична заштита);
- преостанат ризик;
- проблеми за средината (на пример вода, губре, бучава);
- договорни услови и гаранции.

5.1.2 Ракување

Инструкциите за ракување и транспорт, онаму каде што е релевантно треба да содржат:

- димензии, вредност(и) на масата, позиција на центарот(рите) на гравитација;
- индикации за ракување при транспорт (на пример цртежи кои ги наведуваат точките на држење при подигнување на производот);
- детали за мерките кои треба да се преземат со цел да се заштити и зачува производот во текот на транспортот.

5.1.3 Складирање и опакување

Инструкциите за складирање и опакување онаму каде што е релевантно треба да содржат:

- список на стоки и пакувања
- инструкции за пакувањето, препакувањето и отпакувањето, вклучувајќи и детали за мерките кои треба да се преземат со цел да се заштити и зачува производот во текот на складирањето;
- услови за складирање на производот;
- исфрлање на пакувањето.

5.1.4 Следливост на производот

Основен принцип: Производот треба да биде лесен за следење. Информациите на производот (ако производот е многу мал, на пакувањето) треба да содржат:

- име и адреса или заштитен знак на производителот на производот (вклучувајќи го и кодот на земјата);
- идентификација на производот со обележување, сериски број, количина (ако е применливо), име на модел и/или вид.

5.2 Инструкции за употреба

Информациите за безбедна работа/наменета употреба на производот треба да бидат во согласност со резултатите од проценувањето на ризикот. Таму каде што е применливо, треба да бидат дадени посебни заштитни мерки (на пр. надгледување од возрасен, носење на посебна облека).

Напомена: Треба да се избегнуваат предупредувања наменети за децата

Повеќе информации за речениците и симболите за предупредување се дадени во поглавје 7.

5.2.1 Составување и/или инсталација

Инструкциите за составување и/или инсталација на производот треба да содржат, онаму каде што е релевантно (EN 62079:2001):

- список на делови;
- потребни вештини или алати.

5.2.2 Работа

Инструкциите за работа треба да содржат информации за (EN 62079:2001):

- ограничувањето на употребата (на пример, забрана за употреба на водени површини);
- потреба за опрема за лична заштита;
- предупредување за опасностите;
- работа/ век на траење;
- одржување / чистење;
- поправка;
- фрлање.

5.2.3 Други информации

Другите информации ги опфаќаат следниве точки:

- средина (на пример: исфрлање на отпадниот материјал, рециклирање);
- сервисно одржување;
- материјал за обука.

5.3 Информации за пост продажба

Овие информации се даваат за враќање и отстранување од пазарот, замена, потреба за проверка или поправка, надградување итн. Информациите за пост продажба треба да содржат:

- место на локална продажба;
- делови за замена (EN 62079:2001)
- договорни услови.

Информациите за враќање треба да содржат:

- дефект и ризик;

- сериски број на производот;
- детали за тоа како да се врати производот;
- телефонски број за информации;
- детали за договорните услови.

6. Прикажување на информациите за производот

Барањата за прикажување на информациите за производот треба да се вклучени во секој стандард за производот.

Со цел да се постигнат најдобри резултати, прикажувањето на информациите на производот е многу е важно. Треба да се одлучи кои медиуми (види 6.2) ќе бидат избрани и кое место (види 6.3). Покрај тоа, начинот на прикажување на информациите на производот треба да биде разбирлив (види 6.4), читок (види 6.4.3), на соодветен јазик (види 6.4.4) и доследен. На пример информациите за рекламирање треба да покажуваат дека производот се користи во согласност со инструкциите на производот, и во согласност со превентивните мерки за безбедност. Треба да се земе предвид и трајноста на информациите на производот (види 6.5).

CEN/CENELEC Упатство 6:2002 обезбедува информации за обезбедувањето информации во алтернативни формати со цел зголемување на нивната достапност за лицата со физички, сетилни или когнитивните нарушувања.

6.1 Општо

За инструкциите треба да се применува принципот "Прочитај пред употреба" и да бидат дадени по најочигледниот редослед на користење на производот. Најпрво треба да се опфатат основните функции. Една реченица не треба да се однесува на повеќе од една наредба.

Информациите за производот треба:

- да бидат конзистентни со другите информации (рекламирање, пакување);
- јасно да се разликуваат помеѓу различните варијанти на производи и информациите за производи (ако истата информација е дадена во сите варијанти);
- јасно да се однесуваат на испорачаниот производот;
- да биде разграничено кои информации се основни инструкции а кои опциони модули или и дополненија;
- да содржат единици за конзистентност (SI единици).

6.2 Медиуми

Можат да се користат различни формати и медиуми со цел да се презентираат информациите за производот (EN 62079:2001), ова зависи од соопштувањето до посебните групи (види 4.4.5 и CEN/CENELEC Упатство 6:2002).

- писмени и печатени информации;

- електронски информации;
- аудио информации;
- вербални информации;
- визуелни информации.

Најсоодветно е основните информации за производот да бидат во писмена форма. Останатите информации можат да бидат дадени во соодветната форма / медиум.

6.3 Локација

Треба да се одлучи дали инструкциите за употреба – или делови од нив, ако е така - кои делови – треба да бидат дадени на еден или повеќе од следниве начини (EN 62079:2001):

- на производот;
- на пакувањето;
- во придружните материјали.

Означувањето на информациите на производот има јасни предности кои му олеснуваат на потрошувачот. Но, за некои производи, поради нивната мала големина или нивната форма, или фактот што тие се надвор од погледот за време на нивното користење, сместувањето на некои или на сите инструкции на пакувањето или на придружните материјални може да биде најдоброто или единственото решение.

На различни локации може да има потреба од различни прикази и презентација.

6.4 Разбирливост

Се препорачува, онаму каде што е практично, да се тестираат информациите за производот кај група потенцијални потрошувачи кои ќе треба да ја оценат соодветноста на информацијата.

Под разбирливост се мисли сфатливост, читливост и читкост.

6.4.1 Сфатливост

Основни барања за сфатливост на информациите (ISO/IEC Упатство 14:2001):

- информациите треба да бидат презентирани на едноставен и разбирлив начин;
- терминологијата која е специфична за производот треба да се објасни;
- на купувачот треба, во секое време, да му се обезбедат информации на јазикот(ците) кој/кои е/се неговиот/те официјален/ни јазик/ци во неговата земја;
- користените терминологија и јазик не треба да бидат двосмислени..

Според тоа, треба да се користат:

- јасни илустрации, дијаграми;
- само пиктограмите кои се тестирани и одобрени;

- симболи, текстови или и двете (види исто така параграф 7.2 и 8).

6.4.2 Читливост

Инструкциите за употреба треба да бидат колку што е можно поедноставни и пократки, и целосно разбирливи за потрошувачот кој немал претходно искуство со производот. Значењето на неизбежните технички термини треба да биде објаснето. Информациите треба да бидат изразени со усогласени термини и единици. Насловите треба да бидат кратки и да имаат значење и/или маргиналните белешки треба да му помогнат на потрошувачот да ја најде потребната информација.

Една реченица вообичаено треба да содржи само една наредба, или најмногу неколку наредби кои не се премногу блиски по значење. За појаснување (EN 62079:2001):

- идентификувајте ја целната група и знаењето;
- користете стандардни фрази;
- користете кратки и едноставни реченици;
- бидете убедливи при користењето на наредби, наместо да користите слабо убедливи форми, на пример, “не ги отстранувајте етикетите”, наместо “не би требало да ги отстранувате етикетите”;
- употребувајте глаголи во активна форма наместо апстрактни именки, на пример, употребувајте, одржувајте, избегнувајте, наместо употребување, одржување, избегнување;
- глаголите користете ги во активна форма, наместо во пасивна, на пример “исклучете од струја” наместо “бидете сигурни дека уредот е исклучен од струја”;
- обратете им се директно на потрошувачите наместо да им кажувате што би можеле да сторат, на пример, “повлечете го црниот лост кон вас” наместо “потрошувачите треба да го тргнат црниот лост од машината”;
- треба да се користат симболите кои се покажале како разбирливи за време на формалните испитувања/тестови (ISO 3864-1; ISO/DIS 3864-2:2002).

6.4.3 Читкост

За инструкции во врска со читкоста на информација види ISO/IEC Упатство 14, EN 62079: 2001, CR 13387: 1999 и Анекс В. За читкоста релевантни се следниве аспекти:

- приказ;
- големина на букви, вид и фонт;
- бои и контрасти;
- илустрации;
- физички елементи.

6.4.4 Јазик

Релевантни се следниве аспекти:

- треба да се земе предвид очекуваната публика;
- користете официјален(ни) јазик(ци) на земјата на продажбата;
- различните јазици, ако се користи повеќе од еден, треба убаво да бидат означени со знаме и кратенка на земјата;
- се препорачува инструкциите на различните јазици да бидат дадени одделно;
- квалитетот на преводите треба да биде таков што текстот ќе ги задржи сите карактеристики кои се идентификувани како значајни;
- користете симболи за објаснување со цел да избегнете текст на повеќе јазици (види поглавје 7);
- илустрациите треба да бидат проследени со текст.

6.5 Трајност на инструкциите за употреба

Следниве аспекти се релевантни за предупредувањата и информациите кои се наоѓаат на производот а кои се однесуваат на безбедната употреба на производот:

- степенот на ризик и најочигледната употреба на производот треба да одредат каде ќе се постават предупредувањата и информациите за соодветниот производ на самиот производ;
- тие треба да бидат дадени во трајна/читка форма која не може да се уништи преку едноставни активности;
- тие треба да останат читки во средината во која што производот работи.

Следниве аспекти се релевантни за информациите за производот кои доаѓаат со самиот производ (на пример инструкции кои се содржани во пакувањето):

- инструкциите, освен оние кои се наменети за почетно склопување или инсталација треба да бидат означени со “ЧУВАЈ ЗА ПОНАТАМОШНА УПОТРЕБА”,
- кога ќе бидат донесени кај првиот домашен купувач, инструкциите и предупредувањата треба да бидат презентирани преку траен медиум, земајќи ја предвид употребата на информациите во средината во која што производот е наменет да се користи.

7 Упатства за развој на реченици и симболи за безбедност

Дури и ако се земени предвид упатствата 7.1 и 7.2, разбирањето на информациите кои се однесуваат на безбедноста треба да се провери при реално купување и реални услови на употреба и тоа кај целната популација (види поглавје 8).

Се препорачува да се консултирате со ISO/TC145 “Графички симболи” и CEN / CENELEC / ETSI за било какви нови реченици или симболи кои се воведени со некој производ или стандард (види ISO 3864).

7.1 Предупредувања

Речениците за предупредување треба да ја опишуваат природата и последиците од опасноста(тите), да дадат насока за тоа што треба да се стори а што да се избегне. Предупредувањата не треба да се упатени кон децата, затоа што тие веднаш ќе отидат и ќе го пробаат тоа што им е забрането. Предупредувањата кои се однесуваат на вработените не треба да се засноваат на ова Упатство. Безбедносните реченици треба да се усогласени со следнава граматика соодветна за предупредување (види Анекс А за примери):

Дел за инструкција/ Дел за опасност/ Дел за последица (CR 13387:1999).

Во случај на сериозни опасности, на почетокот на предупредувачката реченица, или на врвот на листата со предупредувања треба да стои сигнален збор, пожелно е тоа да биде ПРЕДУПРЕДУВАЊЕ. Треба да се назначат опасностите и последиците ако тие не се очигледни.

СИГНАЛЕН ЗБОР: /Дел за инструкција/Дел за опасност/Дел за последица.

Безбедносните реченици треба да бидат разбирливи. Треба да се земат предвид следниве упатства, утврдени врз основа на научно следење на движењето на човечкото око (ISO/IEC Упатство 51:1999 и EN 62079:2001):

- треба да се избегнуваат двосмислени зборови, двојни негации, кратенки, акроними, технички термини и жаргон;
- просечниот број на зборови во реченица треба да варира од 15 до 25, но максимум до 30 збора; просечниот број на слогови по збор треба да биде помалку од 1.5 (за некои европски јазици овој критериум може да биде премногу строг);
- секоја реченица треба да содржи само една наредба, главна идеја или нов дел на информација;
- ако постојат повеќе делови на безбедносни информации кои се содржани во поголем текст, на пример во прирачник, на почетокот на овој текст треба да стои истакната содржина на сите основни информации за безбедноста;
- сликите, табелите и симболите треба да се наоѓаат под или веднаш до текстот кој се однесува на нив;
- постапките на работа треба да се објаснети со слики и дијаграми;
- речениците треба да бидат потврдни наместо негативни; негативните реченици можат да се користат за да се спречи несакано дејство (на пример, никогаш не го оставајте вашето дете само);
- користете глаголи во активна форма (на пример “работи” наместо “работа”), лични и присвојни заменки (на пример, “Вашето дете” наместо “детето”), и заповеден начин (на пример, “избегнете” наместо “Вие треба да избегнете”);
- зборовите кои се користат треба да бидат едноставни, чести и познати, конкретни наместо апстрактни, специфични наместо општи, и доследно да се користат низ текстот.

7.2 Безбедносни знаци

- пред да создадете нов симбол, треба да сте сигурни дека веќе не постои симбол за соодветната порака;
- се препорачува да се ограничи употребата на безбедносните симболи на еден помал број симболи за главните опасности кои се среќаваат кај повеќето производи од истата фамилија;
- новонастанатите симболи треба да бидат усвоени во некој препознатлив каталог на симболи, а треба да се земе предвид и образованието на потрошувачот;
- симболите треба да се создаваат во согласност со усвоените стандарди (ISO 3864-1; ISO/DIS 3864-2:2002), тие треба целосно да се развиваат и да се тестираат кај потрошувачите од сите социјални, економски и културни групи низ Европа.

8 Тестирање и оценување

Информациите за производот треба да бидат верификувани и како текст и како презентација. За општо тестирање и оценување може да се користи листата за проверка од ISO/IEC ДУпатство 14:2001.

Во зависност од сложеноста на производот и важноста на релевантната информација која треба да му се пренесе на потрошувачот со цел да се обезбеди безбедна и точна употреба, оценувањето може да биде во форма на кабинетско истражување и/или интерактивно панел тестирање (EN 62079:2001) на производот од страна на потрошувачот.

Особено симболите кои што се нови треба внимателно да бидат тестирани и тоа по можност во географската област каде што ќе се пласира производот.

Ако производот бил претходно тестиран и документиран тогаш тој може да се користи. Новите презентации треба да бидат верификувани.

Анекс А Примери на реченици за предупредување

Речениците во овој анекс се земени од стандардите кои се однесуваат на производите за грижа на деца (CR 13387:1999) и опремата за лична заштита. Овие реченици за предупредување се примери. Не сите примери се целосно усогласени со барањата од параграф 7.1.

Предупредување! Држете ја пластичната обвивка подалеку од деца за да избегнете задушување.

Предупредување! Не го користете овој (...), ако Вашето дете остане само, (...) може да се сруши/падне. Вашето дете може да се повреди.

Предупредување! Никогаш не го оставајте Вашето дете само. Вашето дете може да се повреди.

Предупредување! Не го користете овој (...) ако некој од деловите е скршен, скинат или недостига. Вашето дете може да се повреди... (ако е можно наведете ги можните опасности и последици).

Предупредување! Внимателно прочитајте ги овие инструкции пред употреба и чувајте ги за понатамошна употреба. Вашето дете може да се повреди ако Вие не ги следите овие инструкции. (наведете ги опасностите и последиците ако е тоа можно).

Предупредување! Пред секоја употреба проверете дали сите делови се на место и прицврстете ги ако има потреба. Вашето дете може да се повреди. (наведете ги опасностите и последиците ако е тоа можно).

Предупредување: Држете го овој (...) надвор од дофат на деца под 3 години. Вашето дете може да ги голтне малите делови.

Предупредување: Не фаќај, висока температура, можете да се изгорите.

Предупредување! Внимавајте на сите опасности (скали, огништа, жешки површини, итн.). Вашето дете може да се движи брзо во бебешкото дубаче и може да се повреди.

Предупредување: Не носете широки алишта, накит, или долга коса, затоа што тие можат да се заглават во подвижните делови.

Предупредување: Опасност Бучава, носете заштитна опрема.

Анекс В Преглед на критериумите и упатствата за читко прикажување на безбедносните реченици и симболи

Овој анекс дава преглед на критериумите и упатствата за читко прикажување на безбедносните реченици и симболи (CR 13387:1999). Дури и ако се земат предвид овие упатства, читкоста на информациите за производот треба да се провери при реално купување и реални услови на употреба, и тоа кај целната популација.

Критериуми и упатства за безбедносните реченици:

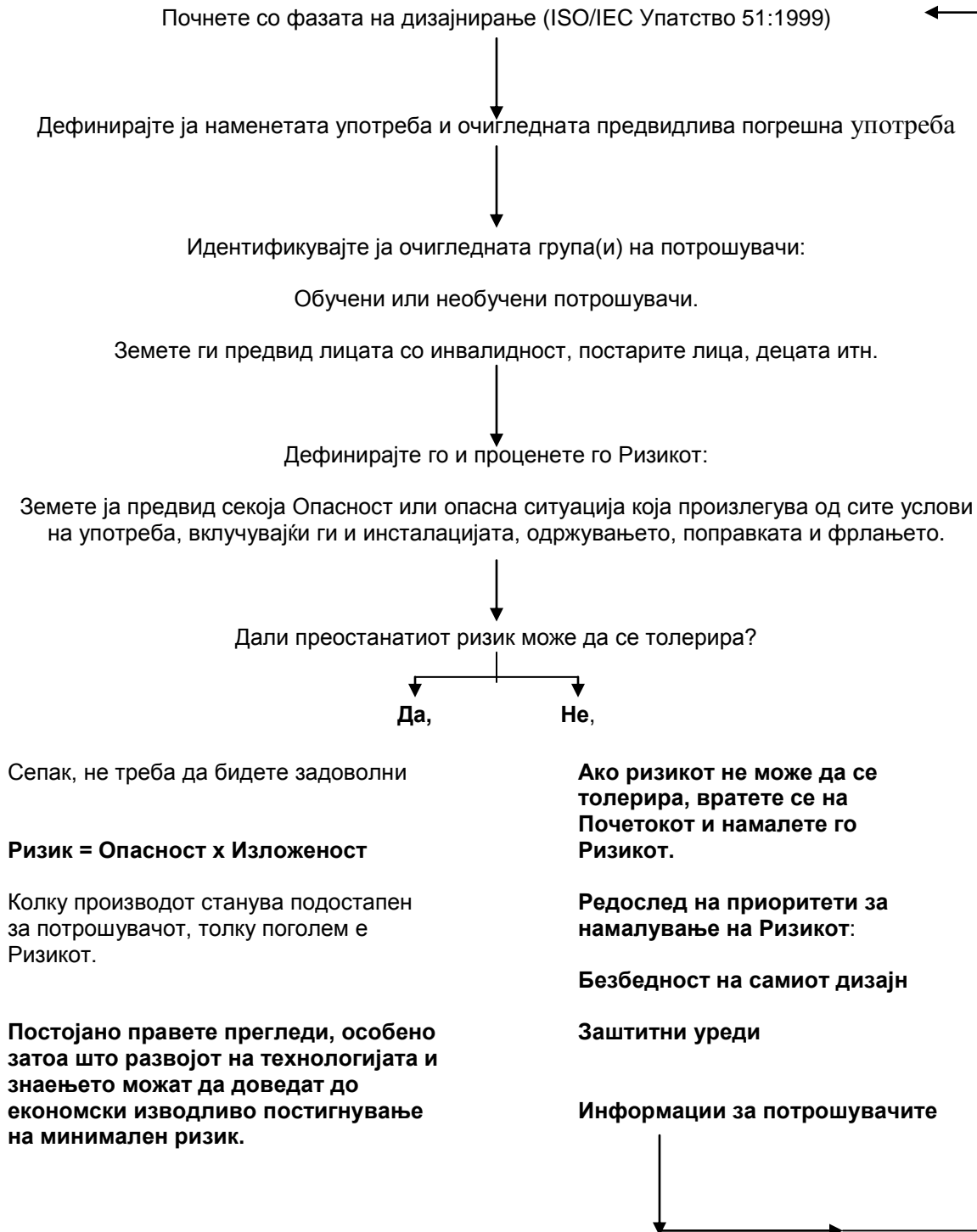
- х-висината на буквите во целосниот текст во прирачниците и тн. треба да биде најмалку 1.5 mm (големина на фонт меѓу 9 и 12);
- х-висината на буквите на текстот на производот треба да биде најмалку 3 mm кога се очекуваат услови на оптимално читање, на пример читање на растојание од 0.5m и добро осветлување, или 8 mm кога се очекуваат услови на отежнато читање, на пример, читање на растојание од 2 m и слабо осветлување;
- треба да се избегнуваат големи, задебелени, курзивни, подвлечени букви во подолги редови (повеќе од една линија);
- видот на печатарски знаци треба да биде без серифи; да има јасни, отворени слогови; да изгледа исполнето, наместо бледо; х-висината да биде пропорционална со целиот карактер; да нема било какви идиосинкратични карактеристики (примери за добри печатарски знаци се Гил Санс, Универз и Хелветика);
- разновидноста на печатарските знаци и големини треба да биде ограничена;
- растојанието помеѓу линиите да биде еднакво на растојанието меѓу зборовите, и не треба да надминува 25% од големината на буквите;
- приказот треба да биде усогласен низ целиот текст, текстот да почнува од левата страна, а пасусите да бидат одвоени со бели линии.

Критериуми и упатства за безбедносни симболи

- големината на позначајните детали на симболите треба да биде најмалку 1 mm (или повеќе кога растојанието на читање е поголемо од 1m);
- безбедносните симболи да бидат со големина од најмалку 20mm (или повеќе кога растојанието на читање се очекува да е поголемо од 1 m и кога симболот се наоѓа на големи површини);
- безбедносните симболи треба да бидат прикажани на таков начин што односот на елементите и боите ќе биде како што е опишано.

Основни критериуми и упатства:

- текстот и сликите треба да бидат со темно мастило на светла хартија, и да не бидат подвлечени; не треба да се користат комбинациите на бои црвено-зелено или сино-жолто;
- степенот на непроѕирност на хартијата треба да биде 2.0 или повеќе; треба да се избегнува користење на хартија со сјајна површина.

Анекс С Фази на проценување на ризикот

Анекс D Содржини на стандарди

Стандардите треба да ги содржат следниве информации за производот

D.1 Општо

Текстот треба да биде испечатен на официјалниот јазик или најмалку на еден од официјалните јазици на земјата на продажбата. Ако текстот е напишан и на другите јазици, тие треба јасно да бидат разграничени, на пример со посебен приказ.

Текстот треба да се одликува со читкост. Речениците треба да бидат кратки и да имаат јасни конструкции. Зборовите кои ќе се употребуваат не треба да бидат сложени и тие треба да бидат од секојдневната употреба

D.2 Означување

Секој производ треба трајно да биде означен со името или трговската марка или другите средства на идентификација на производителот и моделот соодветно.

D.3 Информации за купувањето

Следниве информации треба да бидат видливи во моментот на продажбата на надворешноста на пакувањето:

- името и целосната адреса на производителот;
- инструкции за употреба дадени во D.4, или ако овие се содржани во летоците на пакувањето, треба да има напомена која ќе го назначува тоа;
- сите останати соодветни точки наведени во 5.1.

D.4 Инструкции за употреба

Инструкција за чување на испечатените инструкции за понатамошна употреба и за внимателно читање пред употреба.

Треба да се дадат следниве информации:

- информации за безбедна употреба на производот;
- бројот и годината на стандардот.

Следниве **предупредувања** треба бидат обезбедени во дадената форма:

ПРЕДУПРЕДУВАЊЕ Држете ја пластичната обвивка подалеку од деца за да избегнете задушување.

- сите останати соодветни точки наведени во 5.2.

Анекс Е Список за проверка

Следниов список за проверка им служи на комитетите за стандардизација кои ги одредуваат барањата за информации за производи, како средство за проверка и документација на различни точки од ова упатство:

земени предвид/ опфатени (+)
не се земени предвид/ опфатени (-)
не се применливи за барањето за информации за производот (0)

Ако некоја точка не е земена предвид/ опфатена или не е применлива, образложението треба да се запише во последната Колона.

Точки од Упатството кои треба да бидат земени предвид/ опфатени	Релевантна точка од упатството	Резултат од проверката (+/-/0)	Образложение / Коментар
Принципи за развивање на информација за производ	4		
Принципи за безбедност	4.1		
Проценување на ризик	4.2		
Авторство на информациите за производот	4.3		
Принципи за соопштување на информациите	4.4		
Основни аспекти	4.4.1		
Соопштување на прашањата на потрошувачите	4.4.2		
Соопштување на неколку функции	4.4.3		
Соопштување на сложени информации	4.4.4		
Соопштување на посебни групи	4.4.5		
Содржина на информации за производот	5		
Информации за купувањето	5.1		
Општо	5.1.1		
Ракување	5.1.2		
Складирање и отпакување	5.1.3		
Следливост	5.1.4		
Инструкции за употреба	5.2		
Склопување и/или инсталација	5.2.1		
Работа	5.2.2		
Останати информации	5.2.3		

Информации за пост продажба	5.3		
Прикажување на информации за производот	6		
Општо	6.1		
Медиуми	6.2		
Локација	6.3		
Разбирливост	6.4		
Сфатливост	6.4.1		
Читливост	6.4.2		
Читкост	6.4.3		
Јазик	6.4.4		
Трајност на инструкциите за употреба	6.5		
Упатства за развивање на безбедносни реченици и симболи	7		
Предупредувања	7.1		
Безбедносни знаци	7.2		
Тестирање и оценување	8		
Примери на реченици за предупредување	Анекс А		
Фази на проценување на ризик	Анекс С		
Содржини на стандарди	Анекс D		