

<b>Nome documento:</b> Regolamento Generale – Ita	 <i>Certification Europe Ltd</i>	C.E. ref: <b>REG.GEN.001</b>
Rev. 04 del 20.03.2010		Pag. <b>1</b> di <b>9</b>



*Certification Europe Ltd*

**REGOLAMENTO PER LA CERTIFICAZIONE  
DEI SISTEMI DI GESTIONE DELLE AZIENDE**

Redatto da : *Certification Europe Italia S.r.l.*

**2010**

<b>Nome documento:</b> Regolamento Generale – Ita		C.E. ref: <b>REG.GEN.001</b>
Rev. 04 del 20.03.2010	<b>Certification Europe Ltd</b>	Pag. <b>2</b> di <b>9</b>

## **INDICE**

	<b>PAGINA</b>
<b>INTRODUZIONE E SCOPO</b>	2
<b>PARTE 1 – CONDIZIONI TECNICHE PER I SERVIZI DI CERTIFICAZIONE</b>	
1.1 Prescrizioni generali	2
1.2. Applicabilità e struttura organizzativa	2
1.3 Riservatezza e privacy	2
1.4 Richiesta di Certificazione	3
1.5 Emissione del certificato	3
1.6 Registrazione del sistema certificato	3
1.7 Uso del certificato e del marchio di certificazione	3
1.8 Audit periodici di sorveglianza	3
1.9 Audit addizionali	3
1.10 Sospensione della certificazione	4
1.11 Annullamento della certificazione	4
1.12 Variazioni del campo di validità del certificato	4
1.13 Rinnovo della certificazione	4
1.14 Modifiche allo schema di certificazione	4
1.15 Modifiche al sistema certificato	5
1.16 RegISTRAZIONI DEI RECLAMI E COMUNICAZIONI ESTERNE	5
1.17 Reclami, ricorsi e contenziosi	5
1.18 Proprietà dei rapporti e certificati (proprietà intellettuale)	5
1.19 Riconoscimento di certificazioni rilasciate da altri Organismi di Certificazione (OdC)	5
1.20 Rinuncia, sospensione, revoca dell'Accreditamento	5
<b>PARTE 2– CONDIZIONI GENERALI PER I SERVIZI DI CERTIFICAZIONE</b>	
2.1 Generalità	5
2.2 Servizi	6
2.3 Obblighi del cliente	6
2.4 Tariffe e pagamenti	7
2.5 Archiviazione e conservazione documenti	7
2.6 Recesso	7
2.7 Forza maggiore	8
2.8 Limitazione di responsabilità e indennizzi	8
2.9 <i>Validità del presente regolamento</i>	8

### **INTRODUZIONE E SCOPO**

Certification Europe Italia S.r.l. è la filiale Italiana di Certification Europe Ltd. Irlanda.

Certification Europe Ltd. è un Organismo Irlandese di Certificazione di sistemi di gestione (nel seguito sistemi) con riferimento a norme internazionalmente riconosciute; *opera secondo i criteri generali definiti dalla Norma ISO/IEC 17021:2006.*

Il fine della certificazione dei Sistemi di Gestione è di dare, attraverso una valutazione iniziale e successive sorveglianze, un'assicurazione che l'Organizzazione operi rispettando i requisiti di determinate norme. La certificazione riguarda la conformità del Sistema di Gestione alle norme di riferimento ed il rispetto delle disposizioni di legge vigenti riferibili al campo di applicazione della certificazione. La responsabilità della conformità legislativa, degli obblighi assunti con i propri clienti e con le autorità di riferimento resta di esclusiva competenza dell'Organizzazione.

La sede irlandese è a Dublino; Certification Europe Ltd. è accreditata presso INAB (Ente di Accreditamento Irlandese),

mutuamente riconosciuto da Sincert Italia.

Certification Europe Italia offre servizi di certificazione nei seguenti schemi:

- ISM - Information Security Management
- EMS - Sistemi di Gestione Ambientali
- ES - Firma Elettronica
- QMS - Sistemi di Gestione Qualità
- IT - Information Technology
- SMS - Safety standards.

I servizi di Certification Europe Italia sono erogati nel rispetto delle condizioni generali per i servizi di certificazione (vedi Parte 2).

### **PARTE 1: CONDIZIONI TECNICHE PER SERVIZI DI CERTIFICAZIONE**

#### **1.1 Prescrizioni generali**

Il regolamento consente l'accesso ai servizi di certificazione a qualsiasi Organizzazione che si impegni contrattualmente ad osservare le prescrizioni fissate dal regolamento stesso. L'applicazione del regolamento avviene in maniera imparziale e senza discriminazione alcuna nei confronti di tutte le Organizzazioni che chiedono o hanno ottenuto l'accesso ai servizi di certificazione Certification Europe Italia e che si impegnano di conseguenza a rendere disponibili i documenti di definizione e di implementazione del sistema, a collaborare durante tutte le attività di verifica garantendo l'accesso a tutte le aree, alle informazioni e al personale, a designare un proprio Rappresentante responsabile nei confronti del gruppo di audit e far osservare il ruolo di osservatore a consulenti dell'Organizzazione che seguono la visita.

#### **1.2 Applicabilità e struttura organizzativa**

1.2.1 Le condizioni tecniche si applicano alle attività di certificazione specificate ai punti 2.2.1 a) e b) successivi.

Le condizioni tecniche recepiscono le prescrizioni relative all'accREDITAMENTO degli Organismi di Certificazione.

1.2.2 L'organigramma riportante la struttura organizzativa coinvolta nelle attività di certificazione e la documentazione che ne identifica lo stato legale sono disponibili su richiesta. I servizi di certificazione sono forniti da personale diretto di Certification Europe Italia o, a sua discrezione, da altre risorse esterne secondo requisiti concordati. In ogni caso Certification Europe Italia mantiene comunque la completa responsabilità del rilascio, mantenimento, sospensione, annullamento della certificazione.

#### **1.3 Riservatezza e Privacy**

Certification Europe Italia assicura che tutte le informazioni di natura confidenziale, ottenute nel corso delle attività di certificazione, sono trattate in maniera strettamente riservata a tutti i livelli della propria Organizzazione, salvo quando diversamente prescritto da disposizioni di legge, disposizioni di Organismi di AccREDITAMENTO e di Certificazione del personale o autorizzazione scritta da parte dell'Organizzazione interessata. Certification Europe Italia opera nella piena conformità ed applicazione del Dlgs 196/2003 circa il trattamento dei dati forniti dalla Vostra Organizzazione.

*Per i Clienti operanti nel settore edile (EA 28 e affini) i dati sono comunicati anche a ACCREDIA (Ente di AccREDITAMENTO Italiano) ed alle autorità interessate secondo la vigente legislazione Italiana.*

In particolare rimandiamo ad una espressa condivisione degli artt. 1-12 del citato Decreto Legislativo e per maggiore trasparenza intendiamo richiamare, compreso nel titolo II "Diritti dell'interessato", l'articolo 7 "Diritto di accesso ai dati personali ed altri Diritti" previsti dal Decreto stesso.

<b>Nome documento:</b> Regolamento Generale – Ita	 <b>Certification Europe Ltd</b>	C.E. ref: <b>REG.GEN.001</b>
Rev. 04 del 20.03.2010		Pag. <b>3</b> di <b>9</b>

#### 1.4 Richiesta di certificazione

1.4.1 Una volta disponibili i dati generali dell'Organizzazione previsti dal questionario Certification Europe Italia, viene preparata l'offerta di certificazione. Il documento di offerta, che richiama il presente regolamento, contiene tutte le condizioni di erogazione del servizio, compresi le condizioni economiche, le tempistiche e la descrizione dettagliata del processo di certificazione. L'offerta è accompagnata dal modulo "Accettazione Offerta" con il quale l'organizzazione accetta tutti i termini dell'offerta e le condizioni contenute nel regolamento.

1.4.2 Al ricevimento dell'accettazione dell'offerta Certification Europe Italia affida la pratica al personale incaricato di assicurare l'erogazione del servizio nel rispetto delle procedure interne. I nominativi del personale coinvolto nelle singole attività ispettive sono comunicati all'Organizzazione con debito anticipo; eventuali obiezioni motivate sollevate dall'Organizzazione stessa dovranno essere immediatamente notificate a Certification Europe Italia.

##### 1.4.3 Settore Edile EA28

*Quanto segue si intende applicabile solo ed esclusivamente alle società operanti nel settore edile (EA28).*

*Le imprese devono dichiarare nella Richiesta di Offerta/Domanda di certificazione:*

- *I cantieri aperti e la tipologia di attività eseguita/e in cantiere*
- *Il numero degli addetti tenendo conto che eventuali subappaltatori devono essere inclusi nel numero addetti riportando il loro impiego in termini di addetti annui equivalenti (es. l'utilizzo di 3 subappaltatori per un periodo continuativo di quattro mesi con orario lavorativo di 8 ore, deve essere considerato come un addetto equivalente annuo in più rispetto al numero dei dipendenti).*
- *Fatturato degli ultimi 3 anni.*
- *Verifica in cantiere – a titolo non esaustivo si ricorda che:*
  - *Deve essere verificato almeno un cantiere per ciascuna Macrofamiglia o Categoria Speciale, così come definite nel citato documento RT05;*
  - *Nel corso della verifica iniziale devono essere valutati almeno due cantieri operativi che si trovino in stadi di avanzamento dei lavori significativi. È fatto salvo il caso di imprese che dispongano di un solo cantiere aperto, nel qual caso la verifica può essere limitata all'unico cantiere suddetto;*
  - *Ogni "attività di lavoro esterno" ( ex servizio di terzo responsabile, installazione di impianti elettrici o termoidraulici non complessi, manutenzioni, etc.), deve essere verificata in cantiere.*
  - *Non è possibile rilasciare certificazioni in assenza di verifiche in cantiere o di attività di lavoro esterno.*
  - *Potranno essere inserite nelle Scopo di Certificazione solo quelle attività verificate in conformità a quanto precedentemente descritto.*

#### 1.5 Emissione del certificato

1.5.1 Quando Certification Europe Italia accetta il parere favorevole espresso dal gruppo di audit, l'Organizzazione riceve il certificato e il marchio Certification Europe Italia; in caso contrario, Certification Europe Italia notifica all'Organizzazione le decisioni prese e le azioni da adottare. Il certificato rimane valido a meno che i successivi audit di sorveglianza rivelino che il sistema non si mantiene conforme alle prescrizioni di riferimento.

1.5.2 Il certificato rilasciato è di proprietà Certification Europe Italia e l'Organizzazione si impegna a restituirlo in caso di modifiche/annullamento dello stesso; il diritto dell'Organizzazione all'uso del marchio/certificato Certification Europe Italia è legato al rispetto dei requisiti previsti per il sistema certificato e alle prescrizioni applicabili per l'uso del marchio/certificato.

*1.5.3 Le pratiche relative ad aziende operanti nel settore EA28 sono esaminate dal Comitato Tecnico Italiano attivato presso Certification Europe Italia srl su delega di Certification Europe Ltd. Il Comitato Tecnico opera garantendo la competenza necessaria in ambito legislativo italiano nel pieno rispetto dei requisiti del Regolamento Tecnico RT 05 ( ed. corrente) ed delle altre prescrizioni ACCREDIA applicabili.*

#### 1.6 Registrazione del sistema certificato

I dati relativi ai certificati emessi sono riportati in un registro disponibile al pubblico e aggiornato con frequenza almeno semestrale. Il rilascio del certificato è notificato alla sede Certification Europe Ltd, Irlanda e registrato in una banca dati. *Nel sito ACCREDIA ( Ente Italiano di Accreditamento ) [www.accredia.it](http://www.accredia.it) è presente un registro di tutte le società in possesso di certificazione Certification Europe operanti nel settore edile ( EA28) schema ISO 9001:2008*

#### 1.7 Uso del certificato e del marchio di certificazione

1.7.1 L'Organizzazione può far riferimento alla certificazione ottenuta nelle proprie pubblicazioni, nella propria corrispondenza, nei biglietti da visita, ecc.. In ogni caso l'uso del certificato e/o del marchio deve essere tale da risultare chiaramente che la certificazione riguarda solo il sistema ( e non i singoli prodotti, processi o servizi), i siti interessati e la tipologia di prodotti, processi, servizi cui si riferisce lo stesso sistema.

Le indicazioni relative all'uso del certificato e del marchio di certificazione Certification Europe Italia sono riportate nel modulo di offerta che viene trasmesso all'Organizzazione.

1.7.2 Certification Europe Italia provvede ad intraprendere azioni idonee, a spese dell'Organizzazione, per far fronte ad usi scorretti o riferimenti ingannevoli alla certificazione e/o all'uso del certificato/marchio.

1.7.3 L'Organizzazione deve immediatamente cessare di fare riferimento al certificato e al marchio di certificazione Certification Europe Italia se si verifica uno dei seguenti casi:

- a) dopo l'eventuale scadenza, la sospensione, l'annullamento del certificato,
- b) nel caso in cui siano state apportate modifiche al sistema non accettate da Certification Europe Italia,
- c) se Certification Europe Italia modifica le regole dello schema di certificazione e l'Organizzazione non intende conformarsi
- d) in presenza di qualsiasi altra circostanza che possa condizionare negativamente il sistema certificato.

1.7.4 Certification Europe Italia controlla l'uso corretto del certificato e del marchio di certificazione in occasione degli audit di sorveglianza; in caso di uso non corretto, Certification Europe Italia intraprende le azioni necessarie che possono includere richieste di azioni correttive maggiori, la sospensione o il ritiro della certificazione, pubblicazioni della trasgressione, azioni legali.

<b>Nome documento:</b> Regolamento Generale – Ita		C.E. ref: <b>REG.GEN.001</b>
Rev. 04 del 20.03.2010	<b>Certification Europe Ltd</b>	Pag. <b>4</b> di <b>9</b>

## 1.8 Audit periodici di sorveglianza

1.8.1 Certification Europe Italia effettua verifiche periodiche di sorveglianza in accordo allo schema (semestrale o annuale) contrattualmente concordato e tale da assicurare il riesame completo del sistema in ogni ciclo di certificazione; le date delle verifiche sono calcolate con riferimento alla data della verifica Stage II ( di certificazione ).

1.8.2 Negli audit di sorveglianza viene accertato il corretto mantenimento del sistema certificato con particolare riferimento alla efficacia del sistema e all'attuazione di programmi di miglioramento continuo. Completata la visita, l'Organizzazione riceve il relativo rapporto.

### 1.8.3 Settore Edile EA28

*Quanto segue si intende applicabile solo ed esclusivamente alle società operanti nel settore edile (EA28).*

*Le verifiche di sorveglianza devono sempre prevedere ed eseguire una verifica presso almeno un cantiere attivo e significativo per garantire che nel triennio di validità della certificazione tutte le attività riportate nello scopo di certificazione siano state verificate in cantiere. L'intervallo delle verifiche di sorveglianza può essere ampliato di +/- 3 mesi dalla data di effettuazione prevista ( 12 mesi dall'ultima verifica), per tenere conto di eventuali periodi in inattività delle organizzazioni, qualora detto intervallo venga superato senza eseguire la verifica di sorveglianza, si provvederà alla sospensione del certificato.*

## 1.9 Audit addizionali

Certification Europe Italia si riserva il diritto, motivato per iscritto all'Organizzazione, di eseguire audit addizionali; ciò può avvenire, ad esempio, per verificare l'attuazione di azioni correttive maggiori, per richieste emerse in fase di rilascio del certificato, per la revoca della sospensione del certificato, al ricevimento di notizie di gravi malfunzionamenti o reclami connessi col sistema certificato, quando l'Organizzazione apporta modifiche al proprio sistema, considerate rilevanti da Certification Europe Italia , ecc.. A conclusione della visita, l'Organizzazione riceve il relativo rapporto. Certification Europe Italia si riserva inoltre il diritto di condurre visite non preannunciate, se necessario, motivandone le ragioni nel corso delle stesse.

## 1.10 Sospensione della certificazione

1.10.1 Certification Europe Italia per motivi ritenuti gravi e spiegati per iscritto all'Organizzazione ha facoltà di sospendere, per un periodo di tempo limitato, la certificazione già concessa. Ad esempio, la sospensione può essere effettuata quando:

- a) l'Organizzazione non gestisce correttamente i reclami,
- b) gli audits evidenziano rilevanti carenze nel sistema ma che, a giudizio di Certification Europe Italia, non sono di tale gravità da comportare il ritiro del certificato,
- c) l'Organizzazione non rispetta quanto previsto per l'implementazione delle azioni correttive,
- d) l'Organizzazione non comunica prontamente circa provvedimenti giudiziari in corso anche legati al mancato rispetto di requisiti cogenti,
- e) l'Organizzazione contravviene a quanto concordato contrattualmente, alle prescrizioni del regolamento, alle regole per l'uso del marchio/certificato o lo richiede formalmente a Certification Europe Italia.

1.10.2 In caso di sospensione, Certification Europe Italia ne dà notifica ufficiale all'Organizzazione con lettera raccomandata o altro mezzo equivalente, comunicando anche le condizioni alle quali può essere tolta. Certification Europe Italia ha facoltà di rendere pubblica tale notifica. Se l'Organizzazione soddisfa le condizioni poste da Certification Europe Italia nei limiti temporali indicati, la sospensione può essere revocata, dandone comunicazione all'Organizzazione; in caso contrario, Certification Europe Italia procede al ritiro del certificato. Se la notifica della sospensione del certificato è stata resa pubblica, viene resa pubblica anche l'eventuale revoca successiva della sospensione. I costi legati alla sospensione e ripristino del certificato sono a carico dell'Organizzazione.

## 1.11 Annullamento della certificazione

1.11.1 L'annullamento della certificazione avviene in seguito al ritiro della stessa a cura di Certification Europe Italia o alla rinuncia da parte dell'Organizzazione.

1.11.2. Certification Europe Italia per motivi ritenuti di particolare gravità e spiegati per iscritto all'Organizzazione ha facoltà di annullare il certificato ad esempio, quando:

- a) l'Organizzazione non ottempera alle condizioni poste da Certification Europe Italia per la revoca della sospensione della certificazione
- b) gli audit rivelano carenze nel sistema ritenute critiche,
- c) l'Organizzazione interrompe l'attività di produzione e fornitura dei prodotti/servizi menzionati nel certificato per un periodo di tempo considerevole (dell'ordine di 12 mesi) o in caso di fallimento
- d) l'Organizzazione non assolve gli obblighi finanziari assunti con Certification Europe Italia,
- e) Certification Europe Italia modifica le regole del proprio schema di certificazione e l'Organizzazione non intende uniformarsi ai nuovi requisiti,
- f) l'Organizzazione non gestisce correttamente i reclami,
- g) l'Organizzazione contravviene agli accordi stipulati con Certification Europe Italia o l'Organizzazione stessa lo richiede formalmente,
- h) l'Organizzazione non accetta modifiche alle condizioni economiche, o per mancata/ritardata conduzione delle visite periodiche previste per motivi non imputabili a Certification Europe Italia compreso la mancata esecuzione della visita di rinnovo entro la scadenza del certificato.

1.11.3 L'annullamento del certificato viene notificato in modo ufficiale all'Organizzazione mediante lettera raccomandata o altro mezzo equivalente, reso pubblico da Certification Europe Italia (ad esempio mediante esclusione dell'Organizzazione dal registro) e comunicato all'Organismo di Accreditamento. Qualora l'Organizzazione, successivamente all'annullamento del certificato, continui a far riferimento ad esso in qualsiasi modo, Certification Europe Italia può adire le vie legali. In caso di ritiro, non è previsto il rimborso di eventuali spese legate alle attività di audit già completate da Certification Europe Italia .

## 1.12 Variazioni del campo di validità del certificato

1.12.1 L'Organizzazione può richiedere estensioni del campo di validità del certificato (ad esempio, per inserimento di nuovi prodotti/processi/servizi, stabilimenti rispetto a quelli menzionati nel certificato, ecc.) seguendo l'iter descritto per la richiesta iniziale. L'estensione viene concessa a seguito di una nuova verifica effettuata con esito favorevole che riguarda gli elementi oggetto dell'estensione stessa. La durata di tale verifica dipende dalla rilevanza delle richieste e può comportare una ripetizione integrale dell'iter di certificazione.

<b>Nome documento:</b> Regolamento Generale – Ita		C.E. ref: <b>REG.GEN.001</b>
Rev. 04 del 20.03.2010	Certification Europe Ltd	Pag. <b>5</b> di <b>9</b>

Successivamente viene emesso un nuovo certificato che comporta la restituzione di quello precedente obsoleto.

1.12.2 Analogamente Certification Europe Italia può adottare misure di riduzioni del campo di validità del certificato in base a quanto comunicato dalle Organizzazioni oppure in presenza di carenze non risolte nei tempi previsti e relative ad aspetti specifici la cui esclusione non influenza il resto del sistema.

### 1.13 Rinnovo della certificazione

1.13.1 Nel corso dell'ultima sorveglianza di ogni ciclo di certificazione (generalmente triennale, in dipendenza della norma di riferimento), il personale Certification Europe Italia illustra i criteri di rinnovo ad un ulteriore ciclo; in dipendenza degli accordi iniziali stabiliti con Certification Europe Italia si potrà procedere con un nuovo contratto di validità triennale o confermare quello esistente; in quest'ultimo caso si potranno applicare eventuali variazioni alle condizioni contrattuali di riferimento comunicate con debito anticipo all'Organizzazione.

1.13.2 L'audit di rinnovo viene programmato da Certification Europe Italia secondo modalità analoghe a quelle utilizzate per gli audit di sorveglianza, con congruo anticipo rispetto alla scadenza del certificato e deve essere eseguito entro tale scadenza; qualora l'Organizzazione intenda rinunciare alla certificazione prima dell'audit di rinnovo e non procedere con l'audit entro la scadenza del certificato, lo stesso verrà immediatamente ritirato. Nella visita di rinnovo, che comprende il riesame della documentazione del sistema ed una verifica analoga ad un audit di sorveglianza, viene accertata l'adeguato mantenimento del sistema, anche alla luce dei risultati ottenuti nel corso dell'intero ciclo di certificazione precedente.

#### 1.13.4 Settore Edile EA28

*Quanto segue si intende applicabile solo ed esclusivamente alle società operanti nel settore edile (EA28).*

*La verifica di rinnovo e la Delibera devono essere eseguite prima della data di scadenza della Certificazione. Qualora l'organizzazione non avesse cantieri aperti da verificare, la verifica e la delibera di rinnovo devono comunque essere eseguite prima della data di scadenza della certificazione garantendo la verifica di una commessa documentale per le attività di cantiere e subordinando la validità della delibera al rinnovo all'effettuazione di un'ulteriore verifica di follow-up non appena l'organizzazione comunica l'apertura di un cantiere significativo e comunque entro un periodo max. di tre mesi dalla data di delibera del rinnovo della certificazione.*

*Qualora non sia possibile effettuare tale attività nei tempi sopra riportati si provvederà a sospendere la certificazione.*

### 1.14 Modifiche allo schema di certificazione

Qualora vengano apportate modifiche sostanziali alle regole/requisiti dello schema di certificazione, Certification Europe Italia ne informa le Organizzazioni certificate o in certificazione prendendo in considerazione le eventuali osservazioni presentate dalle stesse.

Certification Europe Italia provvede a specificare la data di entrata in vigore delle modifiche e le eventuali azioni correttive richieste, accordando il tempo necessario al loro recepimento.

Il mancato adeguamento dell'Organizzazione alle misure correttive stabilite, nei tempi concordati, può condurre all'applicazione dei provvedimenti di sospensione/ritiro della certificazione.

### 1.15 Modifiche al sistema certificato

L'Organizzazione certificata deve informare preventivamente Certification Europe Italia per iscritto di modifiche sostanziali che intenda apportare al proprio sistema e/o di eventuali cambiamenti che possano influenzare la conformità ai requisiti. L'Organizzazione dovrà accettare le decisioni di Certification Europe Italia, motivate per iscritto, circa la eventuale necessità di effettuare una visita addizionale, la sospensione/riduzione della certificazione o una ripetizione integrale dell'iter di certificazione. Certification Europe Italia comunica all'Organizzazione le proprie decisioni entro 30 giorni lavorativi dal ricevimento della notifica delle modifiche proposte. La mancata notifica a Certification Europe Italia può comportare provvedimenti di sospensione/ritiro della certificazione.

### 1.16 Registrazione dei reclami e comunicazioni esterne

La documentazione del sistema certificato deve prevedere la registrazione dei reclami connessi all'oggetto della certificazione e le relative azioni correttive intraprese. Tali documenti devono essere a disposizione di Certification Europe Italia. Per la certificazione di sistemi che prevedano la gestione delle comunicazioni esterne, le stesse dovranno essere disponibili a Certification Europe Italia con la registrazione delle eventuali azioni intraprese.

### 1.17 Reclami, ricorsi e contenziosi

1.17.1 Reclami scritti (ad esempio riferiti al comportamento del personale) possono essere presentati a Certification Europe Italia dai propri Clienti o da quelli delle Organizzazioni certificate, da Organismi di Accreditamento, ecc.

1.17.2 L'Organizzazione che utilizza i servizi di certificazione erogati da Certification Europe Italia ha inoltre facoltà di presentare ricorsi scritti nei confronti delle decisioni prese a suo carico da Certification Europe Italia (ad esempio per mancato rilascio della certificazione).

1.17.3 In presenza di reclami o ricorsi, Certification Europe Italia conferma per iscritto l'avvenuta ricezione degli stessi e si impegna a rispondere entro 60 giorni dal loro ricevimento.

1.17.4 Qualora risultasse necessario, eventuali controversie derivanti da insoddisfazione di una delle due parti verranno risolte secondo il "Regolamento Arbitrale Nazionale" della "Camera Arbitrale Nazionale ed Internazionale di Milano" in accordo alla "clausola compromissoria per arbitrato irrituale".

### 1.18 Proprietà dei Rapporti e Certificati (proprietà intellettuale)

Qualsiasi documento, incluso, ma non limitato a ogni Rapporto o certificato, fornito da Certification Europe Italia e il copyright (diritto d'autore) ivi contenuto rimane di proprietà di Certification Europe Italia e l'Organizzazione non deve alterare o interpretare in modo errato il suo contenuto in ogni modo. L'Organizzazione sarà autorizzata a fare copie solo per uso interno e duplicati dei Certificati sono disponibili su richiesta (a pagamento) per qualsiasi fine comunicazionale.

<b>Nome documento:</b> Regolamento Generale – Ita		C.E. ref: <b>REG.GEN.001</b>
Rev. 04 del 20.03.2010	<b>Certification Europe Ltd</b>	Pag. <b>6</b> di <b>9</b>

### 1.19 Riconoscimento di certificazioni rilasciate da altri Organismi di Certificazione (OdC)

Certification Europe Italia riconosce le certificazioni rilasciate da altri Organismi di Certificazione accreditati da Organismi di Accreditamento riconosciuti e facenti parte degli accordi MLA, a meno che ciò non comprometta l'integrità dello schema di certificazione adottato da Certification Europe Italia .

### 1.20 Rinuncia, sospensione, revoca dell'accreditamento

Certification Europe Italia si impegna ad informare tempestivamente l'Organizzazione cliente dell'eventuale rinuncia/sospensione/revoca dell'accreditamento nello schema/settore di accreditamento nel quale ricade la certificazione dell'Organizzazione, nonché a supportare l'Organizzazione stessa nella fase di eventuale passaggio ad altro Organismo accreditato.

## **PARTE 2: CONDIZIONI GENERALI PER I SERVIZI DI CERTIFICAZIONE**

### 2.1 Generalità

2.1.1 Le presenti condizioni sono applicabili ai rapporti negoziali che intercorrono fra Certification Europe Italia ("La Società" ovvero "L'Organismo di Certificazione") e la persona fisica o giuridica che sottoscrive una Richiesta di Certificazione ("il Cliente").

2.1.2 Queste condizioni, il regolamento di cui sono parte integrante, l'offerta, la richiesta di certificazione e, ove applicabile, le disposizioni relative all'uso del marchio, costituiscono il complesso degli accordi fra il Cliente e la Società ("il Contratto"). Salvo diverso accordo, nessuna modifica al contratto sarà ritenuta valida a meno che essa sia scritta e firmata da o nell'interesse del cliente e della società.

2.1.3 Qualora sia emesso un certificato al Cliente, la Società presterà i propri servizi in accordo al regolamento in vigore e copia dello stesso viene fornita al Cliente alla stipula del contratto nella versione in quel momento in vigore. La Società si riserva il diritto di modificare il presente regolamento senza preventiva notifica al Cliente.

2.1.4 Il Cliente prende atto che, sottoscrivendo il contratto, non potrà confidare su alcuna rappresentazione, garanzia o previsione al di fuori di quelle espressamente previste dal contratto stesso. Qualunque condizione o prescrizione inclusa nella documentazione standard del Cliente che risulti in contrasto, oppure che implichi una modifica od una integrazione alle presenti condizioni, non avrà effetto, a meno che non sia accettata per iscritto dalla Società.

*2.1.5 Il Cliente acconsente che rappresentanti dell'Ente di accreditamento di Certification Europe possano presenziare a tutte le fasi dell'audit in campo. La presenza dei rappresentanti dell'Ente di Accreditamento non comporterà alcun onere aggiuntivo per il Cliente. Rientrano in tali casi anche le visite di controllo da parte di ACCREDIA, Ente di Accreditamento Italiano per il riconoscimento relativo al settore EA28. Il mancato permesso all'accesso in azienda ai valutatori dell'Ente di accreditamento provoca la mancata concessione o la sospensione o revoca della certificazione in caso di successiva inadempienza.*

### 2.2 Servizi

2.2.1 Le presenti condizioni si applicano:

- alla certificazione di sistemi qualità, ambiente, sicurezza/salute ed altri sistemi di gestione in accordo a normative di riferimento nazionali ed internazionali (es. ISO 9000 – ISO 14000).
- alla verifica della Dichiarazione Ambientale in accordo al Regolamento EMAS.
- alla certificazione di prodotto/servizio in accordo a normative di riferimento nazionali/internazionali e/o a specifiche /disciplinari del Cliente debitamente approvati dalla Società.
- a verifiche di seconda parte, preliminari, corsi di addestramento nei sistemi di gestione e altre attività connesse.

2.2.2 Per i servizi di cui al punto 2.2.1 a), la Società verificherà preventivamente i sistemi di gestione relativi. Essa, a tal fine, informerà il Cliente circa la data prevista per l'avvio delle attività di verifica, nonché circa il calendario provvisorio previsto per il completamento della stessa. Tuttavia, data di avvio e durata delle attività di verifica non costituiscono elemento essenziale e pertanto la Società pur non considerandosi obbligata a completare il programma di verifica secondo il calendario provvisorio, terrà il Cliente periodicamente e ragionevolmente informato circa l'andamento delle attività di verifica.

Per tali servizi la certificazione riguarda solo la conformità del sistema di gestione dell'Organizzazione alla norma di riferimento e non costituisce pertanto un attestato del rispetto dei requisiti cogenti.

La Società ha la responsabilità di verificare, sulla base di un campionamento, che il Cliente conosca e sia in grado di gestire tutti gli aspetti cogenti connessi al sistema di gestione oggetto di certificazione.

Il Cliente (vedi anche punto 2.3.4) rimane pertanto l'unica responsabile dell'osservanza delle disposizioni legislative in vigore relative al Cliente stesso e/o ai prodotti/servizi erogati, con esclusione di qualsiasi responsabilità od obbligo di garanzia da parte della Società.

2.2.3 I servizi di cui alla clausola 2.2.1 b) possono richiedere che la Società presti anche servizi di cui al punto 2.2.1 a).

2.2.4 Uno schema di certificazione di prodotto/servizio di cui al punto 2.2.1 c) può includere una combinazione delle seguenti attività:

- Audit iniziale dei servizi oggetto di certificazione
- esecuzione periodica o casuale sulle caratteristiche dei servizi
- altre operazioni considerate adeguate per lo schema interessato.

2.2.5 Al completamento di un programma di verifica di cui al punto 2.2.2 ovvero delle attività descritte ai punti 2.2.2 o 2.2.4, la Società preparerà e sottoporrà al Cliente un rapporto, indicando se venga raccomandata o meno l'emissione del certificato. Tale raccomandazione non è vincolante per la Società cui compete esclusivamente la decisione discrezionale di emettere il certificato. I diritti inerenti al rapporto sono e restano di proprietà della Società, tuttavia il Cliente è intitolato alla riproduzione in copia per solo uso interno.

2.2.6 Nulla di quanto contenuto nel rapporto o nel certificato emessi dalla Società deve far ritenere o implicare che la Società conduca alcun programma di assicurazione/controllo di qualità a beneficio del Cliente al quale è stato emesso il rapporto od il certificato.

<b>Nome documento:</b> Regolamento Generale – Ita	 <b>Certification Europe Ltd</b>	C.E. ref: <b>REG.GEN.001</b>
Rev. 04 del 20.03.2010		Pag. <b>7</b> di <b>9</b>

2.2.7 Il rilascio, la sospensione, la riduzione o l'annullamento della certificazione avverranno in accordo al regolamento vigente.

### 2.3 Obblighi del cliente

2.3.1 Il Cliente deve assicurare la disponibilità degli accessi presso i propri locali del personale ispettivo della Società e, quando richiesto, del personale preposto dell'Organismo di Accreditamento.

Il Cliente dovrà inoltre rendere disponibile alla Società le informazioni e le strutture necessarie quando richiesti, compresa l'assistenza di personale debitamente addestrato ed autorizzato, uno spazio attrezzato con i principali strumenti per la redazione e riproduzione dei rapporti e per lo svolgimento delle riunioni.

Nel caso in cui durante l'iter di certificazione emergessero necessità di verifiche presso i fornitori del Cliente ai fini di indagini legate allo scopo della certificazione richiesto (es.: esame di processi affidati all'esterno), il Cliente deve assicurare l'accesso ai locali dei suoi Fornitori al personale ispettivo della Società e, quando richiesto, del personale preposto dell'Organismo di Accreditamento.

2.3.2 Il Cliente deve garantire il rispetto delle tempistiche concordate (annuali o semestrali) con la Società per gli audit di mantenimento periodici (sorveglianze e rinnovi) e gli eventuali audit addizionali richiesti; eventuali deroghe dovranno essere adeguatamente motivate ed autorizzate. La Società si riserva la facoltà di sospendere od annullare la certificazione nei casi ove le scadenze delle tempistiche non siano sistematicamente rispettate.

2.3.3 Onde consentire alla Società di rispettare le leggi applicabili in materia sanitaria e di sicurezza, il Cliente dovrà informare questa circa i rischi conosciuti o potenziali cui il proprio personale potrebbe incorrere durante le visite. La Società si impegna a far rispettare al proprio personale tutti i regolamenti del Cliente in materia sanitaria e di sicurezza nel corso della sua permanenza presso il medesimo.

2.3.4 Il Cliente si impegna a conformare ed a mantenere conforme i propri prodotti e/o servizi a tutti i requisiti di legge e di natura cogente (quali Direttive, Leggi, Regolamenti) applicabili.

2.3.5 Il Cliente si impegna a :

- a) comunicare tempestivamente alla Società tutte le situazioni difformi rilevate dalle Autorità di controllo, nonché eventuali sospensioni o revoche di autorizzazioni, concessioni, ecc. relative ai prodotti/servizi connessi alla certificazione rilasciata.
- b) comunicare immediatamente alla Società eventuali procedimenti giudiziari e/o amministrativi in corso, riguardanti l'oggetto della certificazione, fatti salvi i limiti imposti dalla legge.
- c) mantenere informata la Società sugli sviluppi dei suddetti procedimenti.

La Società potrà eseguire opportune e tempestive audit addizionali ed adottare, se necessario, provvedimenti di sospensione cautelativa e/o revoca della certificazione rilasciata.

2.3.5 Il Cliente può riprodurre o pubblicare estratti dei rapporti emessi dalla Società solo qualora il nome della Società non appaia, o quando abbia ottenuto preventiva autorizzazione scritta da parte della stessa. Il Cliente non può rendere pubblici i dettagli delle modalità di svolgimento, conduzione od esecuzione delle attività della Società.

2.3.6 Il Cliente si impegna a garantire la completezza e veridicità dei documenti e delle informazioni messe a disposizione degli Auditor incaricati dalla Società. Quest'ultimo è esplicitamente esonerato da ogni responsabilità in caso di mancata o incompleta comunicazione di dati, come pure nel caso gli stessi non corrispondano alla reale situazione aziendale.

### 2.4 Tariffe e pagamenti

2.4.1 Le tariffe offerte al Cliente comprendono tutte le fasi del programma di verifica e l'emissione del certificato di cui al punto 2.2.5, nonché le attività periodiche di sorveglianza eseguite dalla Società per il mantenimento del certificato. Poiché le tariffe proposte sono quelle in vigore al momento della presentazione dell'offerta, la Società si riserva il diritto di revisionare i prezzi durante il periodo di registrazione. La Società si riserva, inoltre, il diritto di revisionare le tariffe qualora le richieste dal Cliente risultino, in un secondo momento, non in linea con le informazioni fornite inizialmente, ovvero con quelle utilizzate la fine di ottenere un'offerta. Al Cliente verrà notificata ogni revisione tariffaria.

2.4.2 Oneri addizionali verranno addebitati per quelle attività che non fossero comprese nell'offerta concordata nonché per le attività di verifica o sorveglianza che si rendessero necessarie a seguito dell'individuazione di non conformità.

Tali addebiti possono includere costi per:

- a) la ripetizione di singole fasi o dell'intero programma di verifica, oppure per attività conseguenti al mancato rispetto delle regole e delle procedure di registrazione
- b) attività addizionali conseguenti la sospensione, il ritiro e/o il ripristino del certificato
- c) ripetizione di attività di verifica dovute a modifiche al sistema di gestione o ai prodotti
- d) obbligo giudiziario di sottomissione di documenti o testimonianza in relazione alle attività svolte da Certification Europe Italia.

2.4.3 La Società si riserva il diritto di addebitare oneri addizionali alle tariffe in vigore, in caso di richieste di servizi urgenti da parte del Cliente, annullamento o riprogrammazione dei servizi, ripetizione parziale o integrale del programma di verifica o delle attività di cui al presente regolamento. In particolare il rinvio, su richiesta del Cliente, di attività già programmate e concordate che richiedano la presenza di personale della Società presso il Cliente, comporta il diritto di addebitare, a titolo di indennizzo, oneri addizionali pari al 50% della tariffa contrattualmente prevista per l'attività stessa, qualora detta richiesta non pervenga alla Società per iscritto con almeno 15 gg. lavorativi di anticipo.

2.4.4 Una copia del tariffario indicativo della Società è disponibile su richiesta.

2.4.5 Salvo diversamente indicato, tutte le tariffe non comprendono le spese di viaggio e soggiorno. Inoltre, tutte le tariffe e i costi addizionali non comprendono l'IVA od altre imposte applicabili.

2.4.6 A seguito dell'emissione del Certificato, la Società emetterà una fattura al Cliente le cui modalità di pagamento sono oggetto di accordi contrattuali. Le fatture relative ad attività addizionali e/o successive alla certificazione verranno emesse al completamento delle attività stesse. Se non diversamente stipulato nell'offerta, le condizioni di pagamento sono da intendersi a 30 giorni dalla data di emissione della fattura, indipendentemente dall'esito del processo di certificazione.

<b>Nome documento:</b> Regolamento Generale – Ita		C.E. ref: <b>REG.GEN.001</b>
Rev. 04 del 20.03.2010	Certification Europe Ltd	Pag. <b>8</b> di <b>9</b>

2.4.7 Qualunque utilizzo da parte del Cliente del certificato o delle informazioni ivi contenute, è subordinato al puntuale pagamento delle fatture. In aggiunta alle azioni previste dal presente regolamento, la Società si riserva il diritto di sospendere o di interrompere le attività e/o di ritirare il certificato in caso di mancato pagamento delle fatture.

2.4.8 Per il ritardato pagamento delle fatture, la Società si riserva la facoltà di addebitare un interesse annuo pari al tasso di sconto incrementato del 2%, calcolato dalla data di emissione della fattura al momento dell'effettivo pagamento. Sono a carico del Cliente tutti i costi relativi al recupero del credito, comprese le eventuali spese legali.

## 2.5 Archiviazione e conservazione documenti

2.5.1 La Società conserverà nei propri archivi la documentazione relativa al programma di certificazione e sorveglianza per il periodo richiesto dall'Ente di Accreditamento e dalle disposizioni di legge vigenti; la documentazione verrà trattata in ottemperanza al D.Lgs. 196/2003 (vedi punto 1.3).

2.5.2 Alla scadenza del periodo di conservazione, la Società, a propria discrezione, trasferirà, conserverà o provvederà alla distruzione della documentazione, salvo diverse istruzioni da parte del Cliente. La Società si riserva il diritto di addebitare al Cliente i costi derivanti da tali eventuali istruzioni.

## 2.6 Recesso

2.6.1 Se non diversamente concordato per iscritto, il Cliente potrà recedere dal contratto in qualunque momento, con un preavviso scritto alla Società non inferiore a 30 giorni. In caso di recesso dal contratto da parte del Cliente prima del rilascio del certificato - per ragioni diverse da quella di inadempienza della Società ai propri obblighi - questa si riserva la facoltà insindacabile di addebitare al Cliente una somma di € 1.600,00 (milleseicento) a titolo di corrispettivo per il recesso, salvo l'addebito al Cliente delle tariffe e delle spese relative alle attività svolte fino alla data di recesso.

2.6.2 La Società si riserva altresì il diritto di recedere dal contratto in qualunque momento prima dell'emissione del Certificato, con un preavviso scritto al Cliente non inferiore a 30 giorni. Nel caso in cui la Società proceda al recesso dal contratto per ragioni diverse dall'inadempienza da parte del Cliente, essa provvederà a rimborsare al Cliente eventuali somme corrisposte anticipatamente, al netto delle eventuali spese sostenute nell'esecuzione del contratto, senza ulteriori rimborsi o compensazioni.

2.6.3 Nei casi in cui il Cliente trasferisca la sua attività ad altra Organizzazione, il trasferimento del certificato è soggetto al preventivo consenso scritto da parte della Società. Una volta accordato, l'uso del certificato da parte della nuova Organizzazione sarà governato dal Contratto in essere.

## 2.7 Forza maggiore

Qualora, per qualunque ragione o causa estranea al proprio controllo (incluso, ma non limitato, a situazioni quali guerre, attività terroristiche, impossibilità ad ottenere licenze o registrazioni, decesso, malattie o dimissioni di personale) alla Società venga impedita l'esecuzione od il completamento del servizio oggetto del contratto, il Cliente pagherà a questa:

- a) l'ammontare delle spese effettivamente sostenute;
- b) la quota parte delle tariffe concordate, in misura proporzionale al servizio effettivamente reso;

La Società sarà conseguentemente sollevata da qualunque responsabilità per la mancata o incompleta erogazione dei servizi richiesti.

## 2.8 Limitazione di responsabilità e indennizzi

2.8.1 La Società si impegna ad esercitare la dovuta cura e competenza nell'esecuzione dei servizi e accetta responsabilità solamente in caso di provata negligenza.

2.8.2 La Società non assume alcuna responsabilità nei confronti del Cliente, che derivi o sia connessa al contratto ed alla sua esecuzione, in conseguenza di dichiarazioni o per il mancato rispetto di qualunque condizione espressa o implicita, garanzia od altra norma di legge o di regolamento, per ogni danno indiretto, speciale o consequenziale del Cliente (incluso il lucro cessante) ed il risarcimento per altre cause della Società nei confronti del Cliente sarà limitato, per ogni evento o serie di eventi fra loro correlati, ad una somma non eccedente le tariffe pagate alla Società a fronte del contratto (IVA esclusa).

2.8.3 La Società non assumerà alcuna responsabilità nei confronti del Cliente relativamente a reclami per perdite, danni o spese, qualora gli stessi non siano fatti valere nel periodo di un anno a far data dalla prestazione dello specifico servizio reso dalla Società che dà origine al reclamo. Parimenti, la Società non assumerà alcuna responsabilità per presunto mancato completamento del servizio richiesto se non fatta valere in un identico termine da computarsi dalla data in cui questo avrebbe dovuto essere reso.

2.8.4 La Società non può essere intesa né come un assicuratore né come un garante e pertanto rifiuta ogni responsabilità in tale capacità. I Clienti che intendono garantirsi contro perdite o danni debbono sottoscrivere una apposita polizza di assicurazioni.

2.8.5 Il Cliente prende atto che la Società, nello stipulare un contratto o nel prestare i servizi richiesti, non assume, circo-scrive, abroga o scarica alcuna obbligazione dello stesso Cliente nei confronti dei terzi.

2.8.6 Il Cliente si obbliga a garantire, tenere indenne e manlevare la Società ed i suoi dipendenti ed ausiliari avverso qualunque reclamo mosso da terzi per perdite, danni o spese di qualunque natura, incluse quelle legali, e comunque sorgenti in relazione all'esecuzione, anche parziale od alla non esecuzione di qualunque servizio nella misura in cui la somma complessiva dei diversi reclami relativi a ciascun servizio eccedano il limite indicato alla clausola 2.8.2.

2.8.7 La Società si impegna ad informare il Cliente dell'eventuale rinuncia, sospensione o annullamento dell'accreditamento, nonché a supportare il cliente nella fase di passaggio ad altro Odc. La Società non è in alcun modo responsabile di eventuali danni causati dall'annullamento o sospensione dell'accreditamento.

<b>Nome documento:</b> Regolamento Generale – Ita	 <b>Certification Europe Ltd</b>	C.E. ref: <b>REG.GEN.001</b>
Rev. 04 del 20.03.2010		Pag. <b>9</b> di <b>9</b>

### **2.9 Validità del presente regolamento**

*2.9.1 Il presente regolamento entra in vigore il 30 Marzo 2010 e sostituisce qualsiasi condizione precedente in vigore.*

*Le modifiche introdotte "scritte in corsivo" riguardano la soluzione dei rilievi espressi dall'Ente di Accreditamento ACCREDIA a seguito della richiesta di riconoscimento settore EA 28 schema ISO 9001:2008*

---

Luogo , data

---

Firma Legale Rappresentante

---

Cognome Legale Rappresentante in stampatello

---

Timbro Società