

REGOLAMENTO PER LA CERTIFICAZIONE

INTRODUZIONE E SCOPO

SGS Italia SpA – Systems & Services Certification (di seguito SGS Italia) , appartenente al Gruppo internazionale SGS, opera come organismo di certificazione di sistemi di gestione (nel seguito sistemi) con riferimento a norme internazionalmente riconosciute.

Il Gruppo SGS è presente in più Paesi con Organismi di certificazione accreditati. Gli accreditamenti riconosciuti agli Organismi del Gruppo SGS con i relativi settori sono disponibili su richiesta.

SGS Italia offre inoltre servizi di certificazione, di servizio/prodotto (cogente e volontaria) e di Verificatore Ambientale ai sensi del Regolamento CE n° 761/2001 del 19.03.2001 (di seguito denominato Regolamento EMAS)

I servizi SGS 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 SGS 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) successivo.

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 e visibili sui siti web del Gruppo SGS. I servizi di certificazione sono forniti da personale diretto di SGS Italia o, a sua discrezione, da personale di Affiliate del Gruppo SGS (generalmente per attività da svolgere all'estero) o da altre risorse esterne secondo requisiti concordati. In ogni caso SGS Italia mantiene comunque la completa responsabilità del rilascio, mantenimento, sospensione, annullamento della certificazione.

1.3 Riservatezza e confidenzialità

SGS 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 Accreditazione e di Certificazione del personale o autorizzazione scritta da parte dell'Organizzazione interessata.

SGS Italia opera nella piena conformità ed applicazione del Dlgs 196/2003 circa il trattamento dei dati forniti dalla Vostra Organizzazione.

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.

1.4 Richiesta di certificazione

1.4.1 Una volta disponibili i dati generali dell'Organizzazione previsti dal questionario SGS Italia , viene preparata l'offerta di certificazione con la descrizione del servizio offerto, i particolari dell'accordo da stipulare, le modalità di attivazione dell'iter di certificazione; l'offerta è accompagnata dal regolamento e dal modulo "richiesta di certificazione" riportante in particolare la norma di riferimento e il campo di applicazione del sistema.

Per particolari schemi di certificazione e/o settori merceologici, i requisiti normativi per la certificazione possono essere integrati da specifici Regolamenti Tecnici (RT) emessi dall'Organismo di Accreditazione, ai quali ambedue le parti devono conformarsi. Nella maggior parte dei casi i riferimenti ai Regolamenti Tecnici sono richiamati nell'offerta di certificazione.

1.4.2 Al ricevimento della richiesta di certificazione unitamente alla documentazione in essa richiesta, SGS Italia invia alla Organizzazione la conferma d'ordine che ufficializza le condizioni contrattuali. La pratica è quindi assegnata al personale incaricato di assicurare l'erogazione del servizio secondo le procedure SGS Italia. I nominativi del personale coinvolto nelle singole attività ispettive sono comunicati con debito anticipo; eventuali obiezioni motivate sollevate dall'Organizzazione dovranno essere immediatamente notificate a SGS Italia .

1.5 Audit iniziale di certificazione

1.5.1 Quando richiesto dall'Organizzazione in fase di richiesta di certificazione, prima dell'avvio dell'iter iniziale, può essere eseguito un'audit preliminare al fine di valutare e fornire all'Organizzazione informazioni sul grado di implementazione del sistema oggetto di certificazione; tale audit avrà una durata massima di 2 (due) giorni/uomo e non potrà essere ripetuto.

1.5.2 L'audit iniziale viene condotto in due fasi (Stage) sotto la responsabilità di un Lead Auditor SGS Italia in accordo a piani di audit precedentemente trasmessi all'Organizzazione dettaglianti finalità e modalità di conduzione; per ogni audit viene svolta una riunione di apertura (ove vengono richiamati tutti gli aspetti principali includenti tra gli altri, la procedura di valutazione, i criteri di classificazione delle non conformità e azioni correttive conseguenti, la conferma della riservatezza del Gruppo di Audit, ecc..) e una riunione di chiusura (ove viene comunicato l'esito dell'audit e forniti i chiarimenti in merito ai risultati formalizzati nel rapporto che dettaglia anche modalità e tempi entro i quali attuare eventuali carenze emerse dall'audit).

Stage 1: ha la finalità di esaminare la documentazione del sistema di gestione, raccogliere le informazioni sul campo di applicazione del sistema e relativi processi, la localizzazione dell'Organizzazione compresa la conformità ai relativi aspetti cogenti, riesaminare lo stato e la comprensione dell'Organizzazione riguardo i requisiti della norma, valutare la pianificazione ed esecuzione degli audit interni e del riesame della direzione, stabilire il grado di preparazione per lo stage 2. Per la maggior parte dei sistemi di gestione almeno una parte dello Stage 1 deve essere effettuato presso le strutture del Cliente per poter conseguire le finalità sopra specificate ; l'offerta e/o la conferma d'ordine di SGS Italia specificheranno le modalità e luogo di conduzione dello Stage 1.

Stage 2: ha la finalità di valutare l'attuazione, compresa l'efficacia, del sistema di gestione con particolare riferimento alla presa in carico delle carenze evidenziate in Stage 1, evidenza della conformità a tutti i requisiti della norma o altri documenti normativi e cogenti applicabili al sistema di gestione, riesame delle prestazioni con riferimento agli obiettivi e traguardi fondamentali, il monitoraggio interno e la tenuta sotto controllo dei processi ; deve avere luogo presso il/i sito/i dell'Organizzazione.

1.6 Non Conformità e azioni correttive

1.6.1 Le Non Conformità emesse, riferite ai requisiti della norma di riferimento non rispettati, sono classificate come maggiori o minori in base alla rilevanza delle carenze riscontrate (tipicamente situazioni che evidenzino carenze nel soddisfare uno o più requisiti della norma o che sollevano dubbi significativi in merito alla capacità del sistema di gestione di conseguire i risultati previsti con particolare riferimento a carenze legate ad aspetti cogenti sono classificate come maggiori). L'Organizzazione ha la responsabilità di comunicare a SGS Italia, entro massimo 5 giorni lavorativi dalla conclusione dell'audit, il trattamento delle non conformità, le relative cause e le azioni correttive specifiche adottate o pianificate per eliminare, entro un tempo prestabilito, le non conformità rilevate; successivamente SGS Italia ne verifica l'attuazione ed efficacia.

1.6.2 In presenza di carenze tali da comportare non conformità maggiori, la raccomandazione della certificazione è subordinata alla verifica della loro positiva implementazione, condotta generalmente mediante un audit addizionale (vedi 1.11).

1.6.3 La mancata attuazione di azioni correttive entro i tempi specificati può comportare l'interruzione dell'iter di certificazione e la necessità di ripetere integralmente l'audit iniziale.

1.7 Emissione e validità del certificato

1.7.1 Quando SGS Italia, attraverso il personale tecnico interno preposto ed autorizzato alla verifica della pratica di certificazione, accetta il parere favorevole espresso dal gruppo di audit, l'Organizzazione riceve il certificato e il marchio SGS Italia; in caso contrario, SGS Italia notifica all'Organizzazione le decisioni prese e le azioni da adottare. Il certificato emesso riporta la data di scadenza all'interno della quale devono essere eseguiti i successivi audit di sorveglianza alle scadenze annuali al fine di confermare che il sistema si mantiene conforme alle prescrizioni di riferimento (vedi 1.10). Con congruo anticipo sul termine di scadenza (indicativamente 40 giorni), al fine di mantenere la storicità ed il numero di certificato, deve essere effettuato il rinnovo (vedi 1.15).

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

1.7.3 Il certificato rilasciato da SGS Italia è emesso in lingua italiana; eventuali richieste di certificati in lingua diversa possono essere emessi su richiesta nelle modalità espresse nelle offerte di certificazione.

1.8 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 alle sedi SGS di tutto il mondo e registrato in una banca dati che nel tempo ne identifica anche lo stato (valido – sospeso – ritirato).

1.9 Uso del certificato e del marchio di certificazione SGS

1.9.1 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 SGS sono riportate in un apposito documento che

viene trasmesso all'Organizzazione contestualmente all'emissione del certificato.

1.9.2 SGS 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.

1.9.3 L'Organizzazione deve immediatamente cessare di fare riferimento al certificato e al marchio di certificazione SGS (i) dopo l'eventuale scadenza, la sospensione, l'annullamento del certificato, (ii) nel caso in cui siano state apportate modifiche al sistema non accettate da SGS Italia, (iii) se SGS Italia modifica le regole dello schema di certificazione e l'Organizzazione non intende conformarsi (iv) in presenza di qualsiasi altra circostanza che possa condizionare negativamente il sistema certificato.

1.9.4 SGS Italia controlla l'uso corretto del certificato e del marchio di certificazione in occasione degli audit di sorveglianza; in caso di uso non corretto, SGS 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.

1.10 Audit periodici di sorveglianza

1.10.1 SGS 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 pianificate degli audit sono calcolate con riferimento alla data di completamento dello stage 2 (per il primo ciclo) ovvero dalla data di completamento della visita di Rinnovo (per i cicli successivi al primo).

La data di esecuzione degli audit di sorveglianza dopo il rilascio iniziale non devono superare i 6 o 12 mesi dalla data di termine dello stage 2 o rinnovo precedente; non sono ammesse normalmente deroghe a tali scadenze, se non limitate a gravi situazioni valutate e autorizzate da SGS Italia e formalizzate per iscritto all'Organizzazione.

1.10.2 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.

1.11 Audit addizionali (supplementari)

1.11.1 SGS Italia si riserva il diritto, motivato per iscritto alla 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 SGS Italia, ecc.. A conclusione della visita, l'Organizzazione riceve il relativo rapporto. SGS Italia si riserva inoltre il diritto di condurre visite non preannunciate, se necessario, motivandone le ragioni nel corso delle stesse.

L'eventuale rifiuto da parte dell'Organizzazione di non accettare tali audit comporta automaticamente l'avvio dell'iter di sospensione e/o ritiro del certificato.

1.12 Sospensione della certificazione

1.12.1 SGS 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 attuata quando (i) l'Organizzazione non gestisce correttamente i reclami, (ii) gli audits evidenziano rilevanti carenze nel sistema ma che, a giudizio di SGS Italia, non sono di tale gravità da comportare il ritiro del certificato, (iii) l'Organizzazione non rispetta quanto previsto per l'implementazione delle azioni

correttive, (iv) l'Organizzazione non comunica prontamente circa provvedimenti giudiziari in corso anche legati al mancato rispetto di requisiti cogenti, (v) l'Organizzazione contravviene a quanto concordato contrattualmente, alle prescrizioni del regolamento, alle regole per l'uso del marchio/certificato (vi) mancata/ritardata conduzione degli audit di sorveglianza periodici per motivi non imputabili a SGS Italia oppure lo richiede formalmente a SGS Italia .

1.12.2 In caso di sospensione, SGS Italia ne dà notifica ufficiale all'Organizzazione mediante posta elettronica, fax o altro mezzo equivalente, comunicando anche le condizioni alle quali può essere tolta e resa pubblica da SGS Italia (ad esempio mediante identificazione dello stato di sospensione sul sito web delle Organizzazioni certificate) e comunicato, se richiesto, all'Organismo di Accreditamento. Se l'Organizzazione soddisfa le condizioni poste da SGS Italia nei limiti temporali indicati, la sospensione può essere revocata , dandone comunicazione all'Organizzazione; in caso contrario, SGS Italia procede al ritiro del certificato. Viene resa pubblica anche l'eventuale revoca successiva della sospensione con le stesse modalità. I costi legati alla sospensione e ripristino del certificato sono a carico dell'Organizzazione.

La durata massima di sospensione non supera generalmente 6 (sei mesi) calcolati dalla data di scadenza della visita programmata.

1.13 Annullamento della certificazione

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

1.13.2. SGS Italia per motivi ritenuti di particolare gravità e spiegati per iscritto all'Organizzazione - ha facoltà di annullare il certificato ad esempio, quando (i) l'Organizzazione non ottempera alle condizioni poste da SGS Italia per la revoca della sospensione della certificazione (ii) gli audit rivelano carenze nel sistema ritenute critiche, (iii) 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 (iv) l'Organizzazione non assolve gli obblighi finanziari assunti con SGS Italia , (v) SGS Italia modifica le regole del proprio schema di certificazione e l'Organizzazione non intende uniformarsi ai nuovi requisiti, (vi) l'Organizzazione non gestisce correttamente i reclami, (vii) l'Organizzazione contravviene agli accordi stipulati con SGS Italia o l'Organizzazione stessa lo richiede formalmente, (viii) l'Organizzazione non accetta modifiche alle condizioni economiche, o per mancata/ritardata conduzione delle visite periodiche previste per motivi non imputabili a SGS Italia compreso la mancata esecuzione della visita di rinnovo entro la scadenza del certificato.

1.13.3 L'annullamento del certificato viene notificato in modo ufficiale all'Organizzazione mediante posta elettronica, fax o altro mezzo equivalente, reso pubblico da SGS 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, SGS 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 SGS Italia .

1.14 Variazioni del campo di validità del certificato

1.14.1 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 è concessa a seguito di una nuova verifica effettuata con esito favorevole che riguarda gli elementi oggetto dell'estensione stessa. La durata dipende dalla rilevanza delle richieste e può comportare una ripetizione integrale dell'iter di certificazione. Successivamente è emesso un nuovo certificato che comporta la restituzione di quello precedente obsoleto.

1.14.2 Analogamente SGS Italia - S&SC può adottare misure di riduzioni del campo di validità del certificato in base a quanto comunicato dalle Organizzazioni, in presenza di carenze non risolte nei tempi previsti e relative ad aspetti specifici la cui esclusione non influenza il resto del sistema oppure in assenza di attività afferenti prodotti/processi oggetto di certificazione.

1.15 Rinnovo della certificazione

1.15.1 Nel corso dell'ultima sorveglianza di ogni ciclo di certificazione (generalmente triennale, in dipendenza della norma di riferimento), il personale SGS Italia illustra i criteri di rinnovo ad un ulteriore ciclo; in dipendenza degli accordi iniziali stabiliti con SGS 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.

1.15.2 L'audit di rinnovo, in presenza di un contratto valido tra le parti, viene programmato da SGS 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 ; la mancata esecuzione entro la scadenza prevista comporterà l'annullamento del certificato precedente e la riemissione di un nuovo certificato (con nuovo numero e nuova data di prima emissione).

Qualora l'Organizzazione intenda rinunciare alla certificazione prima dell'audit di rinnovo e non procedere con l'audit entro la scadenza del certificato (contratto non rinnovato con SGS Italia), lo stesso verrà immediatamente ritirato.

Al fine di poter pianificare con il dovuto anticipo la visita di rinnovo la parte contrattuale (accettazione offerta SGS Italia – vedi 1.15.1) deve essere conclusa almeno 3(tre) mesi prima della scadenza del certificato in essere.

Nella visita di rinnovo, consistente ad una verifica analoga ad un audit di sorveglianza, viene accertato l'impegno dimostrato al mantenimento del sistema, l'efficacia dello stesso e la sua continua rispondenza al campo di applicazione, anche alla luce dei risultati ottenuti nel corso dell'intero ciclo di certificazione precedente.

1.16 Modifiche allo schema di certificazione

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

1.17 Modifiche al sistema certificato

L'Organizzazione certificata deve informare tempestivamente SGS Italia per iscritto di modifiche sostanziali che intenda apportare al proprio sistema e/o di eventuali cambiamenti che possano influenzare la conformità ai requisiti della norma utilizzata per la certificazione quali (i) aspetti legali, commerciali, organizzativi o relativi alla proprietà (ii) organizzazione e direzione (ad es. personale con ruoli chiave o potere decisionale, personale tecnico) (iii) indirizzi di contatto e siti (iv) campo di applicazione delle attività svolte compreso nel sistema di gestione certificato (v) modifiche significative del sistema e dei processi. L'Organizzazione dovrà accettare le decisioni di SGS Italia , motivate per iscritto, circa l'eventuale necessità di effettuare una visita addizionale, la sospensione/riduzione della certificazione o una ripetizione integrale dell'iter di certificazione. SGS Italia comunica all'Organizzazione le proprie decisioni entro 30 giorni lavorativi dal ricevimento della notifica delle modifiche proposte. La mancata notifica a SGS Italia

può comportare provvedimenti di sospensione/ritiro della certificazione.

1.18 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 SGS Italia. Per la certificazione di sistemi che prevedano la gestione delle comunicazioni esterne, le stesse dovranno essere disponibili a SGS Italia con la registrazione delle eventuali azioni intraprese.

1.19 Reclami, ricorsi e contenziosi

1.19.1 Reclami scritti possono essere presentati a SGS Italia dai propri Clienti (ad esempio riferiti al comportamento del personale) o dai Clienti delle Organizzazioni certificate, da Organismi di Accredimento, da altre parti interessate, ecc..

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

1.19.3 In presenza di reclami o ricorsi, SGS Italia conferma per iscritto l'avvenuta ricezione degli stessi e si impegna al rispetto della procedura interna che prevede una valutazione e decisione da parte di personale indipendente e qualificato a rispondere entro 30 giorni dal loro ricevimento.

1.20 Proprietà dei Rapporti e Certificati (proprietà intellettuale)

Qualsiasi documento, incluso, ma non limitato a ogni Rapporto o certificato, fornito da SGS Italia e il copyright (diritto d'autore) ivi contenuto rimane di proprietà di SGS 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 per qualsiasi fine comunicazionale.

1.21 Riconoscimento di certificazioni rilasciate da altri Organismi di Certificazione (OdC)

SGS Italia riconosce le certificazioni rilasciate da altri Organismi di Certificazione accreditati da Organismi di Accredimento riconosciuti e facenti parte degli accordi MLA, a meno che ciò non comprometta l'integrità dello schema di certificazione adottato da SGS Italia; una apposita nota interna dettaglia le modalità di riconoscimento previste dalle Linee Guida internazionali.

1.22 Rinuncia, sospensione, revoca dell'accredimento

SGS Italia si impegna ad informare tempestivamente l'Organizzazione cliente dell'eventuale rinuncia/sospensione/revoca dell'accredimento 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 SGS Italia S.p.A. ("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.

2.2 Servizi

2.2.1 Le presenti condizioni si applicano:

- alla certificazione di sistemi di gestione in accordo a normative di riferimento nazionali ed internazionali (ad es. ISO 9001 - qualità, ISO 14001 – ambiente, SA8000 – Etica Sociale).
- 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'unico 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 2.2.1 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.

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 (compreso eventuali Osservatori) 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 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 :

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

La Società potrà eseguire opportuni e tempestivi 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, 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 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 SGS 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.

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 trenta 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 € 1600 (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 trenta 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 e potrà comportare, a sua discrezione, una verifica addizionale a titolo oneroso. Una volta accordata, 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 atti di dio, guerre, attività terroristiche, impossibilità ad ottenere licenze o registrazioni, malattie o dimissioni di personale) alla Società sia impedita l'esecuzione od il completamento del servizio oggetto del contratto, il Cliente pagherà a questa:

- L'ammontare delle spese effettivamente sostenute;
- 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, circoscrive, 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.

2.9 Legge applicabile e Giurisdizione

Per ogni controversia che dovesse sorgere dalla prestazione dei servizi qualora:

a) la Società ed il Cliente abbiano Sede legale in Italia si applicherà la legge italiana, con l'esclusione di ogni norma relativa al conflitto di leggi, e tale controversia verrà risolta secondo il "Regolamento Arbitrale Nazionale" della "Camera Arbitrale Nazionale ed Internazionale di Milano" in accordo alla "clausola compromissoria per arbitrato irrituale".

b) La Società ed il Cliente abbiano sedi legali in paesi differenti, si applicherà la legge svizzera, con l'esclusione di ogni norma relativa al conflitto di leggi, e tale controversia sarà risolta dalle norme arbitrali della Camera di Commercio Internazionale da uno o più arbitri nominati secondo dette norme. Salvo diverso accordo, l'arbitrato avrà luogo a Ginevra, Svizzera e sarà condotto in lingua inglese.