

SGS – REGOLAMENTO (CERTIFICAZIONE DI PRODOTTO)

INTRODUZIONE E SCOPO

SGS Italia SpA (di seguito anche solo "SGS Italia"), appartenente al Gruppo internazionale SGS, opera come organismo di certificazione di prodotto, processi e servizi (nel seguito anche solo "prodotto") 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.

I servizi SGS Italia sono erogati nel rispetto delle condizioni generali per i servizi di certificazione (vedi Parte 2). SGS Italia eroga servizi di certificazione anche per conto di altre Affiliate del Gruppo e per accreditamenti diversi da quello locale secondo quanto previsto dal presente regolamento.

PARTE 1: CONDIZIONI TECNICHE PER SERVIZI DI CERTIFICAZIONE

1.1 PRESCRIZIONI GENERALI

Il regolamento disciplina i servizi di certificazione e l'Organizzazione si impegna contrattualmente ad osservare le prescrizioni ivi fissate. Il regolamento viene applicato con indipendenza e imparzialità nei confronti di tutte le Organizzazioni che chiedono o hanno ottenuto i servizi di certificazione di SGS Italia.

Le Organizzazioni 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 (Guida) nei confronti del gruppo di audit che, specie nel caso sia ammessa la presenza di consulenti dell'Organizzazione, assicuri che gli stessi non interferiscano in alcun modo con lo svolgimento delle attività.

1.2 SCOPO E STRUTTURA ORGANIZZATIVA

1.2.1 Le presenti condizioni tecniche si applicano alle attività di certificazione specificate ai punti 2.2.1 a) e b) delle Condizioni Generali che seguono (vedi Parte 2). Le condizioni tecniche

ricepiscono 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 connessa sono disponibili su richiesta.

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 struttura organizzativa, salvo quando diversamente prescritto da disposizioni di legge, disposizioni di Organismi di Accreditazione e di Certificazione del personale o di proprietari di schema o autorizzazione scritta da parte dell'Organizzazione interessata.

SGS Italia tratterà i dati a cui avrà accesso, o che gli saranno comunicati, nel rispetto della vigente normativa in materia di protezione dei dati personali, in modalità elettronica o cartacea al solo scopo dell'adempimento del servizio richiesto. Titolare del trattamento è SGS Italia S.p.A., presso la propria sede legale, a cui gli interessati del trattamento potranno rivolgersi ai sensi della vigente normativa in materia di protezione dei dati personali.

1.4 RICHIESTA DI CERTIFICAZIONE

1.4.1 Una volta ricevuti i dati completi dell'Organizzazione richiesti dal questionario SGS Italia, viene emessa da SGS Italia l'offerta di certificazione con dettaglio dello scopo e del costo dei servizi e delle 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 ed il campo di applicazione della certificazione.

Per particolari schemi di certificazione e/o settori merceologici, i requisiti normativi e contrattuali per la certificazione possono essere integrati da specifici documenti (es. Regolamenti Tecnici) emessi dagli Organismi di accreditamento o dai proprietari di schema.

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 sono comunicati con debito anticipo; eventuali obiezioni motivate dell'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 preliminare avrà una durata massima di 2 (due) giorni/uomo e non potrà essere ripetuto.

1.5.2 L'attività iniziale/rinnovo viene condotta in una o più fasi (in funzione dello schema) sotto la responsabilità di un Lead Auditor di SGS in accordo a piani di attività precedentemente trasmessi all'Organizzazione in cui sono indicate finalità e modalità di conduzione della attività e per ogni attività viene svolta una riunione di apertura (ove vengono richiamati tutti gli aspetti principali: la procedura di valutazione, i criteri di classificazione delle non conformità (se applicabile) e azioni correttive conseguenti, la conferma della riservatezza del Gruppo di audit ecc..) e una riunione di chiusura (ove viene comunicato l'esito dell'attività e forniti i chiarimenti in merito ai risultati formalizzati nel rapporto che dettaglia anche modalità e tempi entro i quali

attuare eventuali azioni a fronte delle carenze emerse dall'attività.

L'attività iniziale ha la finalità di esaminare, per quanto applicabile, le informazioni documentate del sistema di gestione della organizzazione; valutare le condizioni specifiche del/i sito/i e intraprendere uno scambio d'informazioni con il personale; riesaminare lo stato e la comprensione dell'organizzazione circa i requisiti della norma, con particolare riferimento all'identificazione di prestazioni chiave o di aspetti, processi, obiettivi e funzionamento significativi del sistema di gestione; raccogliere le informazioni necessarie riguardanti il campo di applicazione del sistema di gestione, compresi il/i sito/i dell'organizzazione; i processi e le apparecchiature utilizzati; i livelli dei controlli stabiliti (in particolare nel caso di organizzazioni multi-sito); i requisiti cogenti applicabili; valutare, per quanto applicabile, che le verifiche ispettive interne ed i riesami della direzione siano in corso di pianificazione ed esecuzione; valutare l'attuazione compresa l'efficacia, del sistema di gestione dell'organizzazione e/o processo e/o prodotto

1.5.3 Durante l'attività qualora richiesto dalla documentazione tecnica, l'auditor deve prelevare i campioni che devono essere inviati al laboratorio per l'esame di conformità. Il campione deve essere rappresentativo dell'intera linea o gruppo di prodotti da certificare e deve essere fabbricato con gli stessi mezzi e montato secondo le stesse procedure utilizzate per la normale produzione. Nel caso il campione sia un prototipo, potrebbe rendersi necessaria la ripetizione delle prove, o di parte di esse, su campioni prelevati dalla normale produzione. Le prove potranno essere effettuate nei laboratori di SGS Italia o presso altre società e/o laboratori approvati da SGS Italia. Di norma i laboratori utilizzati saranno accreditati secondo le ISO 17025. In caso contrario dovranno essere preventivamente qualificati da SGS Italia.

1.6 NON CONFORMITÀ E AZIONI CORRETTIVE

1.6.1 Le Non Conformità emerse, riferite ai requisiti della norma di riferimento non rispettati, sono classificate in base alle specificità di schema di certificazione (tipicamente situazioni che evidenzino carenze nel soddisfare uno o più requisiti della norma o che sollevano dubbi significativi in merito

alla capacità del sistema gestione/ prodotto di conseguire i risultati previsti e riconducibili a carenze relative ad aspetti cogenti sono classificate come maggiori). L'Organizzazione ha la responsabilità di comunicare a SGS Italia, entro le tempistiche previste e specificate sui rapporti di audit, 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 verificherà l'attuazione e l'efficacia.

1.6.2 In generale, salvo specificità di schema, in presenza di carenze tali da comportare non conformità maggiori o critiche, l'ottenimento della certificazione è subordinato alla verifica dell'efficace implementazione di azioni correttive da parte dell'Organizzazione, 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 preposto ed autorizzato al riesame tecnico della pratica e alla decisione sul rilascio del certificato, accetta il parere favorevole espresso dal gruppo di audit, l'Organizzazione riceve il certificato e il marchio SGS; in caso contrario, SGS Italia notifica all'Organizzazione le decisioni prese e le azioni da adottare. Il certificato emesso, oltre ad altre informazioni, riporta la data di certificazione e di scadenza, termine entro il quale deve essere concluso l'iter di rinnovo, inclusa positiva delibera della pratica (vedi 1.15) al fine di mantenere la storicità.

1.7.2 Il certificato rilasciato è di proprietà di SGS Italia e l'Organizzazione si impegna a restituirlo in caso di modifiche/ annullamento dello stesso; i rapporti di audit, sono di proprietà di SGS Italia. Il diritto dell'Organizzazione all'uso del marchio/certificato SGS è subordinato al pieno e costante 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 nella lingua concordata contrattualmente; certificati in altre lingue possono essere emessi su richiesta

nelle modalità espresse nelle offerte di certificazione.

1.8 REGISTRAZIONE DEL PROCESSO/ PRODOTTO CERTIFICATO

I dati relativi ai certificati emessi possono essere registrati sui rispettivi portali dei proprietari dello standard e/o dell'ente di accreditamento.

1.9 USO DEL CERTIFICATO E DEL MARCHIO DI CERTIFICAZIONE

1.9.1 Relativamente agli schemi di certificazione di processo 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 processo di produzione (non i singoli prodotti, processi, servizi, rapporti di prova), i siti interessati e la tipologia di prodotti, processi, servizi ai quali si riferisce. Non può essere fatto riferimento alla certificazione ottenuta utilizzando logo, dicitura sui materiali di confezionamento primario, etichette e materiale di confezionamento secondario. Maggiori dettagli relativa alla comunicazione della certificazione ottenuta sono presenti nei regolamenti utilizzo del logo degli standard proprietari

Relativamente agli schemi di certificazione di sistema di gestione/ prodotto l'Organizzazione può far riferimento alla certificazione ottenuta nelle proprie pubblicazioni, nella propria corrispondenza, nei biglietti da visita, sui prodotti ecc.. In ogni caso l'uso del certificato e/o del marchio deve essere tale da risultare chiaramente che la certificazione riguarda solo i prodotti, i servizi oggetto di certificazione. Le condizioni 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 intraprenderà le azioni ritenute opportune, spese a carico dell'Organizzazione, per impedire il protrarsi di eventuali 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 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 verifica la correttezza nell'uso del certificato e del marchio di certificazione in occasione di ogni visita ed in base a informazioni provenienti dal mercato; 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 CONSERVAZIONE DEI CAMPIONI

Ove necessario, SGS Italia conserverà i campioni, o li consegnerà, opportunamente sigillati, all'Organizzazione, che sarà tenuta a conservarli per tutta la durata delle prove da eseguirsi e a renderli disponibili a SGS Italia in qualsiasi momento. Nel caso di prodotti particolarmente costosi o ingombranti, la conservazione del prodotto potrà essere sostituita con la conservazione di documentazione illustrativa di dettaglio adeguata. L'idoneità della documentazione dovrà essere formalmente approvata da SGS Italia. I campioni sono sempre rispediti a carico e rischio del destinatario e nello stato in cui si trovano al termine delle prove. SGS Italia non si assume alcuna responsabilità per eventuali danni ai prodotti durante l'esecuzione delle prove, l'immagazzinamento o il trasporto. Se necessario, l'Organizzazione dovrà provvedere in proprio alle opportune coperture assicurative.

1.11 AUDIT PERIODICI DI RINNOVO E SORVEGLIANZA

1.11.1 SGS Italia effettua verifiche periodiche in accordo allo schema (semestrale o annuale) contrattualmente concordato al fine di assicurare il riesame completo del sistema in ogni ciclo di certificazione; le date pianificate degli audit sono definite con riferimento alla data di completamento della tipologia visita precedente

1.11.2 Negli audit di rinnovo viene accertato il corretto mantenimento della certificazione con particolare riferimento alla efficacia e all'attuazione di programmi di miglioramento continuo. Completata la visita, l'Organizzazione riceve il relativo rapporto. SGS Italia, in caso di variazione

dell'esito della visita, raccomandato nel rapporto, notifica all'Organizzazione le decisioni prese e le azioni da adottare.

1.12 ATTIVITÀ ADDIZIONALI (SUPPLEMENTARI)

SGS Italia si riserva il diritto, motivato per iscritto all'Organizzazione, di eseguire attività addizionali; ciò può avvenire, ad esempio, per verificare l'attuazione di azioni correttive maggiori, per far fronte a eventuali 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/processo/prodotto certificato, quando l'Organizzazione apporta modifiche al proprio sistema/processo/prodotto 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 in occasione delle stesse. Possono essere eseguite visite addizionali, anche disgiunte da SGS Italia, da parte dell'Organismo di Accreditamento o dai proprietari di schema o loro designati.

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

1.13 SOSPENSIONE DELLA CERTIFICAZIONE

1.13.1 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) le visite evidenziano rilevanti carenze nel sistema/processo/prodotto 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 da prontamente notizia dei provvedimenti giudiziari in corso anche legati al mancato rispetto di requisiti cogenti, (v) l'Organizzazione è inadempiente alle obbligazioni contrattualmente assunte nei confronti di SGS Italia, alle prescrizioni del regolamento, alle regole per l'uso del marchio/certificato (vi) mancata/ritardata conduzione di visite periodiche (sorveglianze o rinnovi) per motivi non imputabili a SGS Italia.

1.13.2 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 la sospensione può essere revocata.

Se l'Organizzazione soddisfa le condizioni poste da SGS Italia nei limiti temporali indicati, la sospensione può essere revocata; 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 salvo prescrizioni particolari degli schemi proprietari.

1.14 ANNULLAMENTO DELLA CERTIFICAZIONE

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

1.14.2 SGS Italia per motivi ritenuti di particolare gravità, motivati per iscritto all'Organizzazione, ha facoltà di annullare il certificato quando (i) l'Organizzazione non ottempera alle condizioni poste da SGS Italia per la revoca della sospensione della certificazione, (ii) le visite rilevano carenze nel sistema/processo/prodotto ritenute critiche, (iii) l'Organizzazione interrompe l'attività di produzione e fornitura dei prodotti/servizi menzionati nel certificato per un periodo di tempo considerevole (nell'ordine di 12 mesi) o in caso di fallimento, (iv) per inadempimento nel pagamento del corrispettivo verso 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 compresa la mancata esecuzione della visita di rinnovo entro la scadenza. (vedi 1.16)

1.14.3 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 dall'apposito registro) e comunicato all'organismo di accreditamento e/o al proprietario di schema. Qualora l'Organizzazione, successivamente all'annullamento del certificato, continui a far riferimento ad esso in qualsiasi modo, SGS Italia sarà libera di tutelarsi nella maniera ritenuta più opportuna. In caso di ritiro, non è previsto il rimborso di eventuali spese legate alle attività di audit già completate da SGS Italia.

1.15 VARIAZIONI DEL CAMPO DI VALIDITÀ DEL CERTIFICATO

1.15.1 L'Organizzazione può richiedere estensioni del campo di validità del certificato (ad esempio, per inserimento di nuovi prodotti, processi, servizi, stabilimenti, ecc. rispetto a quelli menzionati nel certificato) 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.

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

1.16 RINNOVO DELLA CERTIFICAZIONE

1.16.1 Relativamente agli schemi di certificazione di processo In ogni ciclo di certificazione (generalmente annuale), il personale SGS Italia illustra i criteri di rinnovo per un ulteriore ciclo; in dipendenza degli accordi iniziali stabiliti con SGS Italia si potrà procedere con un nuovo contratto di validità annuale o confermare quello esistente; in quest'ultimo caso si potranno applicare eventuali variazioni alle condizioni contrattuali di riferimento comunicate con debito anticipo all'Organizzazione.

1.16.2 Relativamente agli schemi di certificazione di prodotto/servizio, 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 per 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.

1.16.3 L'audit di rinnovo, in presenza di un contratto valido tra le parti, viene programmato da SGS Italia, con congruo anticipo rispetto alla scadenza del certificato; la mancata conclusione dell'iter di rinnovo inclusa positiva delibera della pratica entro la scadenza prevista comporterà l'annullamento del certificato precedente e, nel caso ne sussistano i requisiti, o l'emissione di un nuovo certificato (con nuovo numero e nuova data di prima emissione) o l'emissione del certificato senza continuità storica.

Al fine di poter pianificare con il dovuto anticipo la visita di rinnovo l'accettazione dell'offerta di SGS Italia (vedi superiore 1.15.1) deve pervenire almeno 3(tre) mesi prima della scadenza del certificato in essere. Nella visita di rinnovo, viene accertato l'impegno dimostrato al mantenimento del sistema/processo/prodotto, 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.

SGS Italia, in caso di variazione dell'esito dell'audit, raccomandato nel rapporto, notifica all'Organizzazione le decisioni prese e le azioni da adottare.

1.17 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, accordando i tempi necessari al loro recepimento. Il mancato adeguamento dell'Organizzazione di quanto stabilito, nei tempi concordati, può condurre all'applicazione dei provvedimenti di sospensione/ritiro della certificazione.

1.18 MODIFICHE AL PRODOTTO, PROCESSO, SERVIZIO CERTIFICATO

L'Organizzazione certificata deve informare tempestivamente SGS Italia per iscritto di modifiche sostanziali che intenda apportare al proprio prodotto, processo, servizio e/o di eventuali cambiamenti che possano influenzare

la conformità ai requisiti della norma di riferimento 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 (v) modifiche significative del prodotti, dei processi, dei servizi

L'Organizzazione dovrà accettare le determinazioni di SGS 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. La mancata notifica a SGS Italia può comportare provvedimenti di sospensione/ritiro della certificazione.

1.19 REGISTRAZIONE DEI RECLAMI E COMUNICAZIONI ESTERNE

La documentazione del prodotto, processo, servizio certificato include la registrazione dei reclami connessi all'oggetto della certificazione e le relative azioni correttive intraprese. Tali documenti devono essere resi tutti disponibili a 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.

1.20 RECLAMI, RICORSI E CONTENZIOSI

1.20.1 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.

1.20.2 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).

1.20.3 In presenza di reclami o ricorsi, SGS Italia conferma per iscritto l'avvenuta ricezione degli stessi e si impegna, nel rispetto della propria procedura interna, a valutare e giungere a decisione, a mezzo di personale indipendente e qualificato.

1.21 PROPRIETÀ DEI RAPPORTI E CERTIFICATI (PROPRIETÀ INTELLETTUALE)

Qualsiasi documento, incluso, ogni Rapporto o Certificato, fornito da SGS Italia e il copyright (diritto d'autore) ad esso connesso rimane di proprietà di SGS Italia e l'Organizzazione non deve alterare in alcun modo il suo contenuto .

L'Organizzazione sarà autorizzata a fare copie solo per uso interno e duplicati dei Certificati sono disponibili su richiesta.

1.22 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 Accreditamento riconosciuti e facenti parte degli accordi MLA a meno che ciò non comprometta l'integrità dello schema di certificazione adottato da SGS Italia.

1.23 RINUNCIA, SOSPENSIONE, REVOCA DELL'ACCREDITAMENTO

SGS 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 SCOPO

2.1.1 Salvo nel caso di diverso accordo scritto tutte le offerte emesse od i servizi prestati da 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") sono regolati dalle presenti Condizioni Generali.

2.1.2 Queste condizioni, il regolamento di cui costituiscono parte integrante, l'offerta, la richiesta di certificazione e, ove applicabile, le disposizioni relative all'uso del marchio, costituiscono l'accordo contrattuale tra il Cliente e la Società ("il Contratto"). Salvo diverso accordo, nessuna modifica al contratto sarà ritenuta valida ed efficace a meno che essa non sia stata prevista in firma scritta e firmata dal cliente e dalla società.

2.1.3 I certificati saranno emessi dalla Società in accordo al regolamento in vigore, del quale viene fornita copia al Cliente all'atto della stipula del contratto.

La Società si riserva il diritto di modificare il regolamento anche a esecuzione del servizio iniziata.

2.2 SERVIZI

2.2.1 Le presenti condizioni si applicano:

a) alla certificazione di processo/prodotto/servizio in accordo a normative di riferimento nazionali/internazionali

e/o a specifiche /disciplinari del Cliente debitamente approvati dalla Società.

b) A verifiche di seconda parte, preliminari, corsi di addestramento nei sistemi di gestione e altre attività connesse.

2.2.2 Al completamento delle attività di verifica, la Società preparerà un rapporto da sottoporre all'attenzione del cliente. Qualsiasi raccomandazione data nel rapporto non è da ritenersi vincolante per la Società e la decisione di emettere o meno il Certificato spetta unicamente alla Società.

2.2.3 Il Cliente prende atto che la Società nel prestare un servizio, non assume né la posizione del Cliente né quella di alcuna terza parte, né libera esse dalle loro obbligazioni, né altrimenti assume, circoscrive, abroga o scarica alcuna obbligazione dello stesso Cliente nei confronti di terze parti o viceversa.

2.2.4 Il rilascio, la sospensione, il ritiro o l'annullamento della certificazione avverranno in accordo al regolamento vigente.

2.2.5 La Società si riserva di delegare in tutto o in parte a propri ausiliari l'esecuzione dei servizi richiesti e contrattati dal Cliente e questi acconsente sin d'ora alla trasmissione delle relative informazioni necessarie.

2.3 OBBLIGAZIONI 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, anche in modalità disgiunta dalla presenza del personale ispettivo della Società, del personale preposto dell'Organismo di Accreditamento o dei proprietari di schema o loro designati.

Il Cliente dovrà inoltre rendere disponibile alla Società, al personale preposto dell'Organismo di Accreditamento o dei proprietari di schema o loro designati anche in modalità disgiunta dalla presenza del personale ispettivo della 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.

2.3.2 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 o dei proprietari di schema o loro designati.

2.3.3 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 anche da parte dell'Organismo di Accreditamento o dei proprietari di schema o loro designati; 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.

2.3.4 Onde consentire alla Società di rispettare le leggi applicabili in materia di salute e sicurezza, il Cliente dovrà fornire alla Società al personale preposto dell'Organismo di Accreditamento o dei proprietari di schema o loro designati anche in modalità disgiunta dalla presenza del personale ispettivo della Società, tutte le informazioni disponibili in merito ai rischi, anche solo potenziali cui il tale personale potrebbe incorrere durante le visite. La Società si impegna a far rispettare al proprio personale tutti i regolamenti del Cliente in materia di salute e sicurezza nel corso della sua permanenza presso il Cliente.

2.3.5 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.

2.3.6 Il Cliente si impegna 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;
- eventuali procedimenti giudiziari e/o amministrativi in corso, riguardanti l'oggetto della certificazione e a mantenere informata la Società sugli sviluppi di tali procedimenti.

La Società si riserva la facoltà di eseguire opportuni e tempestivi audit addizionali ed adottare, se necessario, provvedimenti di sospensione cautelativa e/o revoca della certificazione rilasciata.

2.3.7 Il Cliente può riprodurre o rendere pubbliche porzioni dei rapporti emessi dalla Società solo qualora non compaia il nome della Società, 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.

2.3.8 Il Cliente si impegna a garantire la completezza e veridicità dei documenti e delle informazioni messe a disposizione del personale ispettivo incaricato dalla Società. Quest'ultima è esplicitamente esonerata 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 comunicate 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 tali tariffe 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 al fine di ottenere un'offerta. Al Cliente verrà notificata ogni revisione tariffaria.

2.4.2 Oneri aggiuntivi saranno richiesti per attività che non quotate inizialmente nonché per attività di verifica o sorveglianza necessarie a seguito dell'individuazione di non conformità, quali, a titolo esemplificativo:

- 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 aggiuntive conseguenti alla sospensione, ritiro e/o ripristino del certificato;
- c. ripetizione di attività di verifica dovute a modifiche al sistema di gestione o ai prodotti, processi o servizi; o
- d. obblighi giudiziari di rendere documenti o testimonianze in relazione alle attività svolte dalla Società.

2.4.3 La Società si riserva il diritto di addebitare oneri aggiuntivi 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 aggiuntivi 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 delle tariffe in vigore applicate dalla Società può essere resa disponibile su richiesta del Cliente.

2.4.5 Salvo diversamente indicato, tutte le tariffe non comprendono le spese di viaggio e soggiorno. Inoltre, tutte le tariffe e i costi aggiuntivi sono da intendersi IVA esclusa.

2.4.6 La Società emetterà fatture al Cliente secondo le modalità di pagamento previste nell'offerta. Le fatture relative ad attività aggiuntive verranno emesse ad esecuzione delle attività stesse. Se non diversamente previsto 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, anche di quelle relative ad un altro contratto in vigore tra la Società e il Cliente, o sue controllanti, controllate o comunque collegate.

Parimenti, in caso di mancato pagamento da parte del Cliente di fatture relative ad un altro contratto in vigore tra la Società e il Cliente, o sue controllanti, controllate o comunque collegate la Società avrà facoltà di sospendere o interrompere anche le ulteriori attività eventualmente in corso per tali altri contratti in essere e/o ritirare il relativo certificato.

2.4.8 Per il ritardato pagamento delle fatture, la Società avrà diritto al pagamento degli interessi di mora applicabili per legge. Sono a carico del Cliente tutti i costi relativi al recupero del credito, comprese le eventuali spese legali.

2.4.9 In caso di mancato o ritardato pagamento delle fatture (oltre i 10 giorni dalla scadenza), la Società, anche in deroga agli accordi contrattuali, avrà facoltà di non eseguire ulteriori attività in favore dell'Organizzazione, quali gli audit di mantenimento periodici (sorveglianze e rinnovi) e gli eventuali audit aggiuntivi, salvo chiedere il pagamento anticipato dei corrispettivi per tali attività.

2.5 ARCHIVIAZIONE E CONSERVAZIONE DOCUMENTI

2.5.1 La Società conserverà nei propri archivi la documentazione relativa al programma di certificazione per il periodo richiesto dall'Ente di Accreditamento e/o proprietari di schema e dalle disposizioni di legge vigenti.

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 dall'esecuzione di tali eventuali istruzioni.

2.6 CONFIDENZIALITÀ

2.6.1 Si considerano "informazioni confidenziali e riservate" le informazioni che una parte potrà acquisire dall'altra in occasione dell'esecuzione del Contratto salvo quelle: (i) che erano, come dimostrabile da documenti scritti, in possesso della parte ricevente prima della rivelazione da parte della proprietaria dell'informazione; (ii) che sono o diventano, senza alcuna colpa da parte della ricevente, di dominio pubblico mediante pubblicazione od altro; (iii) che la ricevente possa dimostrare di aver ricevuto da terzi come loro libero ed autonomo diritto e non derivanti direttamente od indirettamente dalla proprietaria dell'informazione.

2.6.2 Salvo non sia richiesto da precisi obblighi di legge nessuna parte potrà utilizzare le informazioni confidenziali e riservati per scopi diversi dall'esecuzione del Contratto, né rivelarle ad altri senza la preventiva autorizzazione scritta dell'altra parte.

2.7 RECESSO

2.7.1 Salvo diverso accordo scritto, la durata del Contratto è prevista nell'offerta della Società (termine iniziale).

2.7.2 La società, in qualsiasi momento precedente all'emissione del Certificato, può esercitare il recesso qualora il Cliente risulti inadempiente a una qualsiasi delle sue obbligazioni, e non ponga rimedio a tale inadempimento entro 10 giorni dalla notifica a mezzo email della Società.

2.7.3 Ciascuna parte potrà esercitare il recesso senza preavviso nel caso l'altra parte venga a trovarsi destinataria di dichiarazione di fallimento, o apertura di altra procedura concorsuale, concordato anche stragiudiziale, messa in liquidazione o cessazione dell'attività.

b. 2.7.4 Nei casi in cui il Cliente trasferisca la sua attività ad altra Organizzazione, non è previsto il trasferimento del certificato

2.8 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 o l'impossibilità di adempiere del cliente le proprie obbligazioni contrattuali) alla Società sia impedita l'esecuzione od il completamento del servizio oggetto del contratto, il Cliente pagherà a questa:

- a. l'ammontare delle spese effettivamente sostenute;
- b. i compensi maturati per la porzione di servizio effettivamente reso;

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

2.9 LIMITAZIONE DI RESPONSABILITÀ E INDENNIZZI

2.9.1 La Società si impegna a eseguire i servizi con cura e diligenza e si riterrà responsabile solamente in caso di colpa grave.

2.9.2 Nulla nelle presenti condizioni esclude o limita la responsabilità della Società nei confronti del Cliente per morte, infortunio, frode o altro evento dipeso da colpa grave della Società.

2.9.3 Ferma la superiore previsione **2.9.2** la responsabilità della Società, relativamente ad ogni reclamo per perdite, danni o spese di qualunque natura o comunque sorgenti, sarà in ogni caso e nel suo complesso limitata all'importo del corrispettivo contrattualmente previsto per il servizio (IVA esclusa).

2.9.4 Ferma la superiore previsione **2.9.2** la Società non assume alcuna responsabilità per perdite, danni o spese di qualunque natura per cui non sia stata intrapresa iniziativa legale da parte del cliente entro un anno dalla data di esecuzione del servizio della Società o per parziale inadempimento se non pervenuto entro un anno dalla data nella quale il servizio avrebbe dovuto essere completato.

2.9.5 Ferma la superiore previsione **2.9.2** la Società non assume alcuna responsabilità verso il Cliente o terzi:

- a. per perdita, danni o spese per qualunque azione sia o non sia intrapresa sulla base dei Rapporti né per qualsivoglia risultato inesatto che possa essere generato da informazioni poco chiare, erronee, incomplete, fuorvianti o false fornite alla Società.
- b. per danni indiretti e/o consequenziali, incluso il lucro cessante, limitazione dei profitti, perdita del commercio, perdita dell'occasione, perdita di avviamento e costo del ritiro di prodotti dal mercato.

2.9.6 Salvo che nell'ipotesi di dolo o colpa grave della Società, il Cliente si obbliga a garantire, tenere indenne e manlevare la Società ed i suoi dipendenti, ausiliari, agenti e/o subcontraenti avverso qualunque reclamo (reale o minacciato) mosso da terzi per perdite, danni o spese di qualunque natura, incluse quelle legali, e comunque sorgenti in relazione all'esecuzione, anche parziale o alla non esecuzione, di qualunque servizio.

2.9.7 Ciascuna parte dovrà sottoscrivere le opportune coperture assicurative a copertura delle proprie aree di responsabilità.

2.10 MISCELLANEA

2.10.1 Qualora una o più delle presenti condizioni generali sia in qualche modo illegittima od inapplicabile, la validità, legalità e applicabilità delle rimanenti condizioni non verrà diminuita o lesa in modo alcuno.

2.10.2 Durante il corso della prestazione dei servizi e per un periodo di un anno dalla conclusione di essi, il Cliente si impegna, sia direttamente che indirettamente, a non istigare e/o ad incoraggiare i dipendenti della Società a lasciare l'impiego presso questa, né a fare offerte in tal senso.

2.10.3 L'uso del nome della Società o di marchi registrati per informazioni pubblicitarie non è permesso senza la previa autorizzazione scritta della Società.

2.11 RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE

Qualsiasi controversia inerente, derivante o comunque connessa alla prestazione dei servizi resi in Italia sarà regolata dal legge italiana, con l'esclusione di ogni norma relativa al conflitto di legge, la giurisdizione sarà del giudice italiano e competente esclusivamente il Tribunale di Milano.

L'ORGANISMO SI RISERVA LA FACOLTA' DI INTEGRARE, ELIMINARE O MODIFICARE LE PREVISIONI DEL PRESENTE REGOLAMENTO.

SALVO DIVERSO ACCORDO SCRITTO TUTTI SERVIZI SONO RESI IN ACCORDO AL PRESENTE REGOLAMENTO DA CONSIDERARSI PREVALENTE SU ALTRE DISPOSIZIONI RIPORTATE IN QUALSIVOGLIA ALTRO DOCUMENTO.