

# **Condizioni Generali Contrattuali (CGC)**

## **Procedura di prova e Certificazione**

### **TÜV INTERCERT GmbH - Group of TÜV Saarland (di seguito TÜV)**

#### **Sommario**

1. Condizioni Generali Contrattuali (CGC)
2. Procedura di prova
3. Procedura di certificazione
4. Violazioni del regolamento di prova e certificazione
5. Utilizzo del marchio TÜV
6. Gestione dei reclami
7. Clausola liberatoria, forma scritta

## 1. Condizioni Generali Contrattuali (CGC)

### 1.1. Campo di applicazione

1.1.1. Conformemente all'oggetto contrattuale convenuto le presenti Condizioni Generali Contrattuali di TÜV INTERCERT GmbH – Group of TÜV Saarland (in seguito: TÜV) si applicano nei confronti dei clienti per tutte le offerte, i contratti e i servizi di TÜV, e in particolare per:

- servizi di certificazione in riferimento a sistemi di gestione e processi,
- servizi di certificazione in riferimento a prodotti e controlli del rispetto delle normative europee e degli standard internazionali,
- servizi TÜV e analisi del grado di soddisfazione della clientela,
- corsi di aggiornamento e seminari,
- assistenza tecnica TÜV,
- ispezioni,
- perizie svolte secondo criteri internazionali, nazionali o specifici.

1.1.2. Le presenti CGC si applicano altresì alle future relazioni commerciali tra il cliente e TÜV anche qualora non vi si faccia espressamente riferimento, nella misura in cui esse siano state fornite al cliente nell'ambito di un precedente incarico. Le Condizioni Generali Contrattuali del cliente non divengono parte integrante del contratto anche se allegate alle dichiarazioni del cliente (richieste di offerta, ordini, offerte, dichiarazioni di accettazione, ecc.) e non contraddette.

### 1.2. Offerta/stipula del contratto/oggetto del contratto

1.2.1. Con senso non discriminatorio TÜV stipula contratti relativi a servizi con tutti i clienti che soddisfanno le condizioni di certificazione. Il tipo e il contenuto di questi contratti dipendono dal relativo programma di certificazione.

1.2.2. Se non altrimenti comunicato, le offerte di TÜV restano non vincolanti fino alla notifica della loro accettazione a

1.2.3. Il contratto con TÜV viene posto in essere:

- quando il cliente accetta senza riserve un'offerta di TÜV,
- nel momento in cui TÜV inizia ad eseguire il servizio sulla base dell'offerta/dell'ordine del cliente.

L'ambito di fornitura di TÜV dipende esclusivamente dagli accordi contrattuali convenuti.

1.2.4. La portata dei servizi offerti da TÜV sarà basata esclusivamente sugli accordi contrattuali convenuti. Gli accordi accessori, le promesse, le integrazioni al contratto e le altre dichiarazioni da parte di dipendenti di TÜV sono da considerarsi vincoli TÜV. Ciò vale anche per le modifiche o l'annullamento della presente clausola. Le responsabilità e le attività previste dell'ufficio di certificazione nel senso di organismo imparziale sono conformi ai contratti.

### 1.3. Esecuzione dell'ordine/obblighi di collaborazione del cliente

1.3.1. Se non altrimenti convenuto in forma espressa, TÜV eseguirà i propri servizi secondo le regole tecniche riconosciute e i requisiti di legge in vigore in base alle procedure operative TÜV in vigore. TÜV declina ogni responsabilità per la correttezza delle normative di sicurezza o dei regolamenti che sono alla base di prove ed analisi, se non altrimenti convenuto espressamente per iscritto o a meno che le normative di sicurezza e i regolamenti non provengano direttamente da TÜV o siano stati da quest'ultima elaborati. TÜV declina ogni responsabilità per la regolarità e il funzionamento degli oggetti di cui si esamina la sicurezza tecnica, a meno che ciò non sia espressamente oggetto dell'ordine. Nello specifico, la struttura, la scelta dei materiali e la costruzione degli impianti vengono sottoposte a prova solamente nel caso in cui l'ordine faccia particolarmente riferimento a tali prestazioni. TÜV ha il diritto di far eseguire le sue prestazioni da uno o più subfornitori che siano stati accuratamente selezionati e che appaiano come idonei. TÜV è autorizzata ad inoltrare al subfornitore ingaggiato tutti i dati, le informazioni ed ogni altra documentazione necessaria all'esecuzione delle prestazioni e degli ordini trasmessi. Per le restanti parte relative all'obbligo di riservatezza, si applicano le regole del punto 1.10.

1.3.2. Il cliente è tenuto a presentare tempestivamente a TÜV a proprie spese tutta la documentazione necessaria, come disegni, piante, calcoli e attestazioni, a provvedere alle necessarie autorizzazioni e ai consensi, a comunicare in ogni momento le informazioni relativo all'incarico e a svolgere i necessari preparativi prima dell'inizio delle prove, ossia a mettere soprattutto a disposizione gli oggetti da esaminare. Qualora il cliente non assolvà a tali obblighi nonostante l'imposizione di un termine da parte di TÜV, il contratto si considera annullato con il decorso del termine. In tal caso TÜV è autorizzata ad esigere il risarcimento dei danni per mancato adempimento. Il cliente è tenuto a fornire a TÜV anche le consuete prestazioni ausiliarie senza che esse siano state convenute per iscritto. Nell'adempimento a tali obblighi di collaborazione il cliente è responsabile del rispetto delle normative di legge in materia di sicurezza e della stipula di una copertura assicurativa sufficiente, se non altrimenti risultante dalla natura dell'ordine o dagli accordi contrattuali espressamente convenuti.

1.3.3. Ogni trasporto di beni del cliente svolto nell'ambito dell'esecuzione dell'ordine viene effettuato a spese e a rischio del cliente stesso; ogni trasporto di ritorno di beni del cliente dai locali commerciali di TÜV viene effettuato solo se espressamente richiesto dal cliente. Per quanto riguarda la conservazione e la messa a magazzino di beni del cliente da parte di TÜV, la responsabilità di quest'ultima è limitata alla diligenza che TÜV adotta per i propri affari. Nel caso in cui il cliente non ritiri tali beni, TÜV si riserva il diritto di smaltirli a spese del cliente o di rinviarli al cliente a spese di quest'ultimo.

### 1.4. Divieto di cessione

Si esclude la cessione o la costituzione in pegno dei diritti spettanti al cliente in virtù del rapporto commerciale con TÜV.

### 1.5. Scadenze, mora

1.5.1. I termini di esecuzione dell'ordine indicati da TÜV non sono vincolanti a meno che il loro carattere vincolante non sia stato espressamente convenuto per iscritto. Le scadenze stabilite come vincolanti decorrono dal momento del pieno consenso della controparte contrattuale su tutti i punti e tutte le condizioni di prestazione, e cessano con la fornitura delle prestazioni da parte di TÜV.

1.5.2. TÜV cade in mora solo nel momento in cui non fornisce le prestazioni dovute per ragioni ad essa imputabili oltre una scadenza di esecuzione non vincolante e nonostante un'adeguata proroga dei termini o sollecito da parte del cliente. È fatto salvo l'art. 286 BGB1 (mora del debitore).

1.5.3. Ove il ritardo nelle prestazioni imputabile a TÜV provochi un danno al cliente, tale danno può essere rivendicato nella misura massima del 5% (cinque) del valore della parte di ordine interessata.

## 1.6. Garanzia

1.6.1. La garanzia di TÜV copre solo le prestazioni indicate espressamente nell'ordine.

1.6.2. Il diritto alla garanzia spettante al cliente è limitato a miglioramenti o a reclami di risarcimento per consegna.

1.6.3. Il diritto alla garanzia decade dopo un anno a decorrere dalla fornitura della prestazione come da contratto. Il termine di garanzia di un anno vale anche per le cosiddette opere immateriali, ad es. per le raccomandazioni risultanti da una perizia.

1.6.4. Ove il cliente sia un'impresa, un commerciante, un ente di diritto pubblico o organismo sociale di diritto pubblico con patrimonio autonomo, gli eventuali reclami nei confronti di TÜV devono essere notificati immediatamente per iscritto all'accertamento del vizio. Si applica un termine perentorio di sette giorni lavorativi dalla fornitura della perizia, della relazione di prova, del risultato della prova o simile. I vizi occulti devono essere notificati immediatamente al loro accertamento, e comunque entro il termine di garanzia previsto per legge.

## 1.7. Responsabilità

1.7.1. Le seguenti esclusioni e limitazioni di responsabilità espresse nei punti da 1.7.2 a 1.7.4 si applicano anche alle rivendicazioni derivanti da illecito, nella misura in cui queste concorrano con le rivendicazioni contrattuali.

1.7.2. TÜV risponde per danni di qualsiasi natura solamente nel caso in cui TÜV, i suoi legali rappresentanti o i suoi ausiliari e commessi abbiano provocato tali danni per dolo o grave negligenza oppure nel caso in cui TÜV, i suoi legali rappresentanti o i suoi ausiliari, i quali siano suoi organi o dipendenti, abbiano violato un obbligo contrattuale fondamentale. In caso di violazione di obblighi contrattuali fondamentali, TÜV risponde sempre e solo per il danno tipico prevedibile al momento della stipula del contratto.

1.7.3. La responsabilità di TÜV per caso di sinistro è limitata a:

- 15.000.000.- € per danni alle persone,

- 10.000.000.- € per danni materiali e

- 500.000.- € per danni patrimoniali.

1.7.4. Ad eccezione dei casi di dolo da parte di TÜV o suoi organi/dipendenti, il diritto al risarcimento danni spettante al cliente è escluso ove tale diritto non venga rivendicato per iscritto entro un termine di tre mesi a decorrere dalla respinta del diritto con apposita notifica da parte di TÜV o dei suoi assicuratori.

1.7.5. Il socio del contratto rimarrà responsabile per i suoi prodotti e servizi nonostante la certificazione da parte di TÜV. Saranno applicati i punti 3.1.6 e 3.4 di queste CGC.

1.7.6. A richiesta del socio del contratto l'ufficio di certificazione gli passerà la prova di un'assicurazione di responsabilità civile valida.

## 1.8. Prescrizione

1.8.1. La prescrizione per i diritti spettanti al cliente a seguito di violazione degli obblighi da parte di TÜV subentra dopo un anno a decorrere dal termine di prescrizione previsto per legge. La summenzionata clausola di prescrizione non vale tuttavia per:

1.8.1.1. diritti del cliente soggetti alla prescrizione ai sensi dell'art. 438 cpv. 1 n. 2 BGB (prescrizione dei diritti alla garanzia),

1.8.1.2. diritti al risarcimento danni spettanti al cliente per lesioni colpose della vita, del corpo e della salute,

1.8.1.3. diritti al risarcimento danni per violazione colposa o premeditata degli obblighi da parte di TÜV o dei suoi legali rappresentanti o dei suoi commessi,

1.8.1.4. diritti spettanti al cliente per violazione di obblighi contrattuali fondamentali,

1.8.1.5. diritti in virtù della legge sulla responsabilità del prodotto.

## 1.9. Prezzi/condizioni di pagamento/ risoluzione del contratto

1.9.1. Per la liquidazione delle prestazioni fornite da TÜV valgono i prezzi generalmente in vigore al momento della stipula del contratto, a meno che non sia stato espressamente convenuto per iscritto un altro prezzo o un'altra base di calcolo. I prezzi si intendono al netto, con l'aggiunta delle tasse e delle imposte previste per legge. Queste ultime vengono riportate separatamente in fattura.

1.9.2. Le fatture sono immediatamente esigibili senza detrazioni, se non altrimenti convenuto in forma espressa. Il cliente riceve da TÜV un primo ed un secondo sollecito. Durante il periodo di mora del cliente TÜV ha il diritto di applicare sull'importo fatturato in attesa di pagamento un interesse nei confronti del cliente pari all'8% (otto) annuo oltre il tasso d'interesse base applicato dalla Banca Centrale Europea, nonché il diritto ad applicare un contributo spese per sollecito pari a 10.- € (dieci euro). Il cliente cade in mora all'atto del sollecito o al più tardi a 14 giorni dal ricevimento della fattura o documento di pagamento equipollente. Se è stato convenuto un termine di pagamento determinato o determinabile in base al calendario, il cliente cade in mora una volta trascorso tale termine di pagamento. È fatto salvo l'art. 286 BGB (mora del debitore). Ove il cliente sia un commerciante, al credito si applica dalla data di scadenza un interesse pari all'8% (otto) oltre il relativo tasso d'interesse base.

1.9.3. È concessa la possibilità di richiedere adeguati anticipi di spese e/o emettere fatture parziali relative alle prestazioni già fornite. TÜV ha il diritto di fatturare al cliente, a sua discrezione prima o durante l'auditing, un anticipo fino al concorrere delle spese complessive dell'auditing, a meno che non sia stato altrimenti convenuto con il cliente. Le fatture parziali non devono essere denominate come tali.

1.9.4. Ogni reclamo relativo alle fatture di TÜV deve essere notificato in forma scritta e motivata entro un termine perentorio di 14 giorni lavorativi dal ricevimento. In caso contrario la fattura si considera accettata.

1.9.5. Il cliente si fa carico delle spese di viaggio insorte in occasione dell'ordine per una percentuale pari al 15% (quindici per cento) dell'importo netto fatturato, a meno che non sia stato altrimenti convenuto con il cliente.

La risoluzione del contratto in corso può essere effettuato a mezzo fax o a mezzo posta ordinaria. Se il cliente recede dal contratto stipulato con TÜV, TÜV ha diritto a una commissione di almeno il 10% (ovvero: dieci per

cento) per l'importo totale del contratto. Qualora il TÜV dimostri di sostenere maggiori oneri fino alla risoluzione del contratto, TÜV può anche addebitare al cliente più del 10% della somma dell'ordine.

#### 1.10. Diritto d'autore, riservatezza, tutela dei dati

1.10.1. TÜV è autorizzata ad effettuare copie agli atti della documentazione scritta che viene ceduta a TÜV per lo svolgimento delle sue attività e che risulta rilevante ai fini dell'esecuzione del servizio.

1.10.2. I programmi di certificazione definiscono la proprietà ed il copyright del logo TÜV e del marchio di conformità.

1.10.3. Nella misura in cui a seguito dell'esecuzione dell'ordine vengano prodotte perizie, risultati di prova o simili, TÜV concede al cliente su tale documentazione un diritto di utilizzo semplice e non trasferibile, ove ciò sia necessario in base allo scopo previsto per contratto. Altri diritti si intendono espressamente non ceduti, ed in particolare il cliente non è autorizzato a modificare o elaborare le perizie, i risultati di prova o simili, o a sfruttare questi ultimi in qualsiasi modalità al di fuori dell'attività dell'impresa.

I dipendenti di TÜV non riveleranno né sfrutteranno senza autorizzazione oltre l'ambito di esecuzione del servizio i segreti commerciali ed aziendali di cui vengono a conoscenza durante lo svolgimento della loro attività.

#### 1.11. Foro competente, diritto applicabile

1.11.1. Il foro competente per tutte le controversie risultanti direttamente o indirettamente dal presente contratto è per entrambe le parti la sede dell'Organismo di Certificazione TÜV se il cliente è un imprenditore commerciale o se sono soddisfatte le altre condizioni in merito all'accordo sul foro competente ai sensi dell'art. 38 cpv. 1 ZPO2. Il luogo di adempimento è Bonn. TÜV ha il diritto di citare in giudizio il cliente anche dinanzi al tribunale competente del quartier generale e della sede commerciale di quest'ultimo. Qualora il cliente non sia un commerciante, Bonn resta comunque il foro competente nel caso in cui il cliente non disponga sul territorio nazionale di alcun foro competente, nel caso in cui dopo la stipula del contratto egli sposti il proprio domicilio o luogo usuale di dimora lontano dalla Repubblica Federale di Germania o nel caso in cui al momento della citazione in giudizio il suo domicilio o luogo usuale di dimora non sia noto a TÜV.

1.11.2. I contratti e gli accordi di qualsiasi natura stipulati con TÜV sono soggetti in via esclusiva al diritto della Repubblica Federale di Germania.

## 2. Procedura di prova

### 2.1. Campo di applicazione

Il regolamento di prova regola l'esecuzione di tutti i servizi di TÜV nell'ambito del rapporto esterno con il cliente. Ne sono interessati in particolare i seguenti servizi:

- Prove ed ispezioni di prodotti, componenti, bozze tecniche di prodotto nelle diverse fasi di sviluppo, produzione di relazioni di prova e relazioni di ispezione, engineering e formazione. Le prestazioni vengono fornite ad esempio per quanto attiene la sicurezza, l'idoneità all'utilizzo, la qualità e la compatibilità ambientale sulla base dei regolamenti di legge, delle normative e delle direttive nazionali, europee ed internazionali, nonché dei requisiti convenuti con il cliente. Si eseguono inoltre ispezioni preventive e monitoraggi di siti produttivi per quanto attiene le misure di controllo qualità nell'ambito del rilascio del marchio di omologazione TÜV, nell'ambito dell'accertamento di conformità alle direttive CE e nell'ambito di sistemi di gestione certificati. Tali prestazioni vengono di seguito denominate "prove".

- L'auditing di sistemi di gestione e la produzione delle relative relazioni, di seguito detti "Auditing dei sistemi di gestione."

- L'analisi e il rilascio di relazioni di prova e di auditing, le certificazioni (accreditate e non) di prodotti e sistemi di gestione.

### 2.2. Luogo della prova

Le prove vengono generalmente effettuate presso i laboratori di TÜV. In accordo con il cliente è altresì possibile convenire un luogo diverso per le prove, ove i laboratori non siano idonei allo svolgimento delle stesse e l'idoneità del luogo sia stata documentata da un'ispezione/auditing di TÜV. La decisione in merito al luogo di svolgimento delle prove spetta a TÜV. In accordo con il cliente le prove possono svolgersi anche presso i laboratori di quest'ultimo, ove l'idoneità sia stata documentata da un'ispezione/auditing di TÜV.

2.2.1. L'eventuale consenso allo svolgimento delle prove in laboratori che non appartengono a TÜV può essere revocato da quest'ultima nel caso in cui non sia più garantito il rispetto della norma DIN EN ISO/IEC 17025 oppure qualora le riserve di TÜV in merito al laboratorio di prova non siano state risolte prima della prova stessa.

2.2.2. Qualora alle prove presso i laboratori del cliente prendano parte i dipendenti di quest'ultimo, la prova deve essere svolta solo alla presenza e sotto il controllo di un esperto tecnico di TÜV. Il cliente manleva fin da ora TÜV da tutti i diritti rivendicati da terzi contro TÜV, qualora in fase di prova un dipendente del cliente si renda responsabile di una violazione colposa o dolosa di un obbligo. L'obbligo di manlevazione si estende anche alle spese giudiziarie ed extragiudiziarie.

### 2.3. Svolgimento della prova

2.3.1. In caso di prova su un prodotto il cliente fornisce gratuitamente a TÜV la quantità necessaria di campioni unitamente all'intera documentazione tecnica richiesta (ad es. vista d'insieme della struttura, analisi dei rischi, istruzioni per l'uso, certificati dei componenti di sicurezza impiegati, altre documentazioni tecniche). Se necessario TÜV può richiedere altri campioni di prova gratuiti. I campioni forniti vengono sottoposti ad un'analisi una tantum del prodotto. All'atto dell'accettazione dell'ordine non può essere effettuata alcuna dichiarazione in merito all'esito della prova. La documentazione deve essere generalmente fornita a TÜV in lingua tedesca o inglese. La presentazione in un'altra lingua è possibile previo accordo; TÜV si riserva tuttavia di richiedere la presentazione di singoli passi della documentazione in lingua tedesca o inglese, o di effettuare autonomamente le traduzioni a carico del cliente. Lo stesso vale qualora le traduzioni vengano richieste da enti di accreditamento o organi di vigilanza di TÜV.

2.3.2. I campioni vengono sottoposti a prova in base alle normative e ai regolamenti di legge nonché in base ai criteri convenuti con il cliente. Ove vengano sottoposti a prova solo determinati componenti di un campione o nel caso in cui l'intero campione venga esaminato solo in relazione a determinati aspetti nell'ambito di cosiddette prove parziali, non è possibile rilasciare dichiarazioni sulle caratteristiche del prodotto nella sua totalità. Qualora non esistano norme, direttive, regolamenti o disposizioni di legge relative alla natura o all'estensione della prova, TÜV provvede a stabilire con il cliente un programma di prova. Il cliente si fa carico di ogni spesa maggiore derivante dal fatto che non sia stata presentata l'intera documentazione per la prova, che le prove debbano essere ripetute o si protraggono a causa di informazioni fornite in ritardo, in maniera non corretta o lacunosa o a seguito di una mancata debita collaborazione.

2.3.3. In caso di auditing di un sistema di gestione, su richiesta dell'Organismo di valutazione della conformità occorre fornire preventivamente il manuale e le istruzioni operative supplementari ai fini gestionali. Tutte le documentazioni devono essere redatte preferibilmente in tedesco o inglese. Altre lingue sono accettate solo previo accordo. L'efficacia del sistema di gestione viene provata tramite auditing sulla base dello standard DIN EN ISO/IEC 17021 (accredimento DAkkS) nell'ambito della prima certificazione di Stage 1 e di Stage 2; nonché successivamente tramite sorveglianze e rinnovi della Certificazione presso il cliente, verifiche che possono essere svolte in più fasi come descritto.

2.3.4. Ove un prodotto presentato per la prova dal cliente si riveli inconfutabilmente o documentatamente un plagio, TÜV è autorizzata ad interrompere la prova e ad addebitare le spese insorte. Il plagio viene documentato esclusivamente in presenza di una sentenza di ultima istanza passata in giudicato. È inoltre applicabile una penale contrattuale ai sensi del regolamento di prova e certificazione.

2.3.5. Gli ordini per lo svolgimento di prove vengono evasi basandosi sul presupposto che siano stati presentati tutti i documenti e i campioni necessari. Ciò vale sia per le prove su prodotti, sia per gli ordini relativi all'auditing di sistemi di gestione.

2.3.6. Con la comunicazione della data fissata per le prove in programma, TÜV non si assume la responsabilità per il rispetto di tale scadenza, la quale spetta invece giuridicamente al gestore.

2.3.7. Al termine della procedura di prova il cliente riceve un rapporto scritto o una relazione di prova completa come da offerta, la quale indica gli eventuali vizi riscontrati, ma non le possibilità di soluzione.

2.3.8. Il cliente è autorizzato a trasmettere le relazioni di prova e la documentazione similare solo in forma integrale. La pubblicazione o la riproduzione a scopo promozionale necessita in ogni singolo caso della previa autorizzazione scritta da parte di TÜV, si veda al riguardo ISO/IEC 17025.

2.3.9. Ove il cliente richieda insieme alla prova del prodotto il permesso di applicare il marchio di omologazione e ove l'andamento dell'esame lasci presagire un esito positivo, TÜV effettua in accordo con il cliente una prima ispezione dei siti produttivi di quest'ultimo. In tale occasione vengono verificati i macchinari di produzione, montaggio e prova, nonché le misure di gestione necessarie a garantire una qualità costantemente conforme a quella del prototipo da esaminare. Sulla base delle normative vigenti o per decisione dell'Organismo di valutazione della conformità, l'ispezione si estende, oltre che alla dotazione tecnica e personale, anche ai controlli sulla merce in ingresso, ai controlli di produzione, ai controlli intermedi e finali. Un controllo su merci in ingresso e un controllo finale di prodotto che sia conforme al prototipo da certificare deve essere svolto in base alla legge sulla sicurezza di apparecchiature e prodotti e provvisto di certificato TÜV secondo l'attuale procedura di accreditamento di TÜV. In casi giustificati, occorre provvedere alle singole misure aggiuntive previste dall'ente di accreditamento e/o TÜV per tutelare il certificato TÜV (si veda al riguardo la delibera della Commissione etica centrale 2006-013).

2.3.10. Ove a fronte di un esito positivo della procedura di prova o dell'auditing del sistema di gestione si pervenga ad una certificazione, la documentazione tecnica e l'eventuale relazione in merito ai siti produttivi e alla prima ispezione vengono inoltrate all'ente certificatore della conformità (all'organismo di certificazione o alla sua succursale).

2.3.11. TÜV si riserva espressamente di pubblicare il nome dell'azienda di quei clienti che esercitano un'attività commerciale, ad es. sotto forma di elenco di referenze, e il certificato ad essi conferito. A tal fine non è richiesto alcun consenso specifico da parte del cliente.

## 2.4. Non conformità/campioni/documentazioni

2.4.1. Qualora nel corso della prova sul prodotto si riscontri una non conformità per la quale il cliente intende commissionare a breve termine un'ulteriore prova, i campioni vengono messi gratuitamente a magazzino per la durata di sei settimane al massimo. Successivamente i campioni, così come in seguito ad un annullamento della procedura di prova, vengono messi a disposizione per il ritiro a carico del cliente o rinviati a quest'ultimo per suo conto.

2.4.2. Ove la prova si concluda con una certificazione, l'Organismo di valutazione (organismo di certificazione o sua succursale) stabilisce se il campione deve essere conservato presso i magazzini di TÜV per il cliente a titolo di campione di prova, oppure riconsegnato al cliente contrassegnato e sigillato affinché lo conservi. In questo caso il titolare del certificato deve garantire che il campione di prova di TÜV sia in ogni momento disponibile a scopo di controllo. Ove in caso di certificazione la natura costruttiva del campione di prova non consenta una messa a magazzino né presso i magazzini di TÜV, né presso il cliente, o se per altre ragioni si rinuncia alla messa a magazzino dei campioni di prova, viene prodotta a carico del cliente una documentazione dettagliata relativa al campione di prova dalla quale risultano tutti gli aspetti rilevanti della prova.

2.4.3. I campioni di prova o i documenti riconsegnati al cliente devono essere messi a disposizione di TÜV su richiesta in modo tempestivo e gratuito. Qualora il cliente non sia su richiesta in grado di mettere a disposizione i campioni di prova e/o i documenti, decade ogni diritto di garanzia spettante al cliente nei confronti di TÜV per danni materiali e patrimoniali in relazione alla prova e certificazione.

2.4.4. Il termine di conservazione per la documentazione è di 10 anni dall'estinzione dei certificati per i marchi di omologazione, o nel caso delle attestazioni di conformità CE di 10 anni dall'ultima immissione in commercio dei prodotti, se non altrimenti regolamentato dalle disposizioni di legge.

## 2.5. Engineering/ Formazione

2.5.1. I servizi nell'ambito dell'engineering vengono forniti in base al catalogo dei servizi in vigore e viene eventualmente offerta ed eseguita la prestazione discussa con il cliente.

2.5.2. L'iniziativa di formazione viene effettuata in base al contenuto pubblicato del programma e alla regole tecniche riconosciute. TÜV si riserva di cambiare i relatori e/o di apportare spostamenti e modifiche allo svolgimento del programma, nella misura in cui esse non cambino sostanzialmente lo scopo della formazione. Modifiche contenutistiche che cambiano lo scopo della formazione sono ammesse ove vengano effettuate con l'approvazione o su richiesta degli enti responsabili del riconoscimento delle qualifiche ricercate. Per i corsi di formazione in-house, il luogo di svolgimento viene stabilito preventivamente con il cliente. Il numero di partecipanti minimo per lo svolgimento di corsi di formazione e prove è di dieci persone.

## 3. Regolamento di certificazione

### 3.1. Condizioni generali

3.1.1. Gli unici rapporti di prova che possono essere utilizzati per le procedure di certificazione sono quelli redatti da laboratori accreditati secondo la norma DIN EN ISO/ IEC 17025 o che forniscono prova di operare secondo tali regole.

3.1.2. L' Organismo di valutazione della conformità effettua analisi e certificazioni basandosi prioritariamente sui rapporti di prova e di auditing di TÜV, i quali si fondano sul medesimo sistema di gestione. Ai fini dell'analisi funzionale al processo di certificazione possono essere consultati anche rapporti di prova di altri laboratori. I rapporti che fungono da base per una certificazione non devono essere più datati di un anno al momento della certificazione stessa, e non più datati di tre anni nell'ambito della certificazione CB, e devono fondarsi su basi di prova valide.

3.1.3. Ai fini del rilascio del certificato è necessario che il cliente riconosca le presenti Condizioni Generali Contrattuali, la procedura di prova e certificazione, nonché la prova stessa e che li rispetti in quanto base contrattuale per l'adempimento del contratto. Qualora il cliente non intenda commercializzare il prodotto da certificare con il proprio nome, egli è tenuto a documentare sotto forma di una "dichiarazione di marchio" con quale marchio originale intenda immettere sul mercato il prodotto.

3.1.4. Il diritto allo sfruttamento di un certificato è valido solo per il titolare di quest'ultimo, per il prodotto e i siti produttivi menzionati sul certificato e per il campo di applicazione del sistema di gestione. I certificati di prodotto possono essere limitati a determinati contingenti o lotti. In linea di principio è possibile delimitare la validità della certificazione. In casi particolari è consentito rilasciare un certificato con riserva. Il certificato può essere trasferito dal titolare di quest'ultimo ad un terzo solo previa consultazione dell'Organismo di valutazione della conformità del TÜV (certificato OEM o certificato addizionale).

3.1.5. Per la partecipazione al sistema di certificazione e il rilascio di certificati, il titolare del certificato è tenuto a versare un corrispettivo in base al listino prezzi TÜV di volta in volta in vigore, se non altrimenti convenuto. Per la gestione e l'archiviazione dei certificati nonché per lo sfruttamento dei marchi di omologazione occorre versare un canone di licenza annuale scagionato in base alle unità o pattuito in via forfetaria in base al listino

prezzi TÜV di volta in volta in vigore, se non altrimenti convenuto. L'Organismo di valutazione della conformità può stabilire che il compenso per la procedura di certificazione (compenso per certificazione), come anche i canoni di licenza debbano essere versati prima della certificazione.

3.1.6. Le prove effettuate con rilascio di omologazione o certificato non sollevano il cliente né dai suoi obblighi contrattuali di garanzia per difetti, né dall'obbligo alla responsabilità di prodotto sancito dalla legge o dall'analisi e dal controllo degli utilizzi errati prevedibili.

3.1.7. L'Organismo di valutazione della conformità del TÜV si riserva di pubblicare come informazione agli enti di accreditamento, agli enti competenti e agli organismi notificati degli stati sottoscrittori dell'Accordo sullo Spazio Economico Europeo, ai consumatori e ad altre parti interessate un elenco dei prodotti certificati e delle omologazioni rilasciate ai sistemi di gestione. Per tale elenco non è richiesto specifico consenso del titolare del certificato. Inoltre, l'organismo di valutazione della conformità del TÜV è autorizzato a trasmettere a terzi su richiesta o a rivelare a chiunque informazioni circa il contenuto dei certificati rilasciati fatta eccezione per i dettagli riguardanti l'azienda.

3.1.8. In caso di alterazione delle basi contrattuali e della prova e/o dei requisiti della certificazione, o in caso di violazione da parte del cliente delle regole del sistema di certificazione, l'Organismo di valutazione della conformità ha in ogni momento il diritto di annullare i certificati. Nei casi più gravi i certificati possono essere dichiarati nulli con effetto immediato. Ciò si applica anche alle dichiarazioni di conformità CE o alle certificazioni dei sistemi di gestione. L'Organismo di valutazione della conformità si riserva il diritto di pubblicare i certificati dichiarati nulli e revocati. A tal fine non è richiesto il consenso del titolare del certificato.

3.1.9. In caso di alterazione delle basi della prova e/o dei requisiti della certificazione, è possibile/necessario un riesame previo accordo con il cliente anche per le certificazioni ancora in vigore. Ove il cliente rifiuti il riesame, il certificato viene annullato.

3.1.10. I certificati vengono rilasciati solo una volta che il cliente abbia saldato completamente la fattura emessa da TÜV.

3.1.11. TÜV si riserva il diritto di sospendere il processo di certificazione qualora

- il cliente cada in mora con il pagamento della fattura,
- il cliente non rispetti le istruzioni per la certificazione oppure
- il cliente sia insolvente.

Nell'ambito della certificazione di sistemi di gestione, TÜV è inoltre autorizzata a rivendicare nei confronti del cliente il danno alla fiducia provocato dal fatto che, contrariamente all'incarico affidato, il cliente non fa svolgere la certificazione a TÜV.

## 3.2. Tipologia dei certificati/validità

3.2.1. Sulla base di un esito positivo dell'analisi dei rapporti di prova o di auditing, l'Organismo di valutazione della conformità rilascia in particolare i seguenti certificati:

- certificazione del marchio TÜV in base alla legge sulla sicurezza di prodotti e apparecchiature,
- certificazione per marchi di omologazione privati secondo l'elenco dei marchi di omologazione di TÜV (ad es. marchio di approvazione del tipo, CEM, di ergonomia, ecc.),
- certificazioni dei sistemi di gestione in settori non regolamentati.

3.2.2. Le sole attestazioni di conformità non danno diritto all'utilizzo del marchio di omologazione di TÜV. Se si intende utilizzare i marchi di omologazione di TÜV, le attestazioni di conformità debbono essere sempre accompagnate da un'apposita autorizzazione all'utilizzo del marchio. Ogni pubblicità che mostri le attestazioni di conformità deve avere l'espresso consenso scritto dell'Organismo di valutazione della conformità.

3.2.3. Le certificazioni dei sistemi di gestione vengono rilasciate solo in caso di esito positivo dell'auditing.

3.2.4. Le certificazioni dei sistemi di gestione attestano la conformità alle relative norme.

3.2.5 La validità massima dei certificati/ attestati è solitamente di cinque anni per le certificazioni/ attestazioni di prodotto e di tre anni per le certificazioni/ attestazioni di sistemi di gestione. In ambito volontario le specifiche tecniche da parte degli enti di normazione o degli organismi di accreditamento possono influire sulla validità massima dei certificati/attestati. In ambito cogente la validità massima delle certificazioni/attestazioni è regolata dai relativi documenti rilasciati dalle autorità competenti a livello nazionale e internazionale. La validità massima del certificato/ attestato, quando diversa dalla validità standard, è espressamente indicata in offerta.

## 3.3. Diritti del titolare del certificato

3.3.1. Per il periodo di validità dell'autorizzazione all'utilizzo del marchio di omologazione e/o dell'attuale certificazione del sistema di gestione, il cliente è autorizzato a:

- a) apporre sui propri prodotti il marchio di omologazione autorizzato per l'utilizzo,
- b) utilizzare il marchio di omologazione autorizzato e riportato sul certificato per pubblicizzare i propri prodotti su materiale a stampa o simile,
- c) utilizzare l'autorizzazione ad utilizzare il marchio di omologazione e le certificazioni ricevute per il sistema di gestione nell'ambito di campagne pubblicitarie senza alterare il loro contenuto,
- d) utilizzare il marchio riferito alla certificazione del sistema di gestione per opuscoli, carta intestata e materiale a stampa; tale logo non può essere apposto sul prodotto.
- e) utilizzare le relazioni di prova relative al marchio TÜV per documentare la sicurezza del proprio prodotto nell'ambito della procedura di accertamento della conformità,
- f) richiedere certificati addizionali o certificati OEM (Original Equipment Manufacturer) per i propri prodotti se immessi sul mercato con altro marchio originale o nome commerciale ed eventualmente con nome di modello differente.

3.3.2. Per quanto riguarda l'utilizzo del logo TÜV si rimanda per il resto al punto 6 (Utilizzo del marchio TÜV).

## 3.4. Obblighi del titolare del certificato

Per il periodo di validità dell'autorizzazione all'utilizzo del marchio di omologazione e/o dell'attuale certificazione del sistema di gestione, il cliente è tenuto a:

- a) monitorare costantemente la produzione del prodotto certificato per garantirne la conformità con il prototipo approvato.
- b) consentire i controlli periodici della produzione o del prodotto svolti da TÜV nell'ambito dell'autorizzazione concessa all'utilizzo del marchio di omologazione.
- c) consentire gli auditing annuali di sorveglianza svolti da TÜV per quanto riguarda i sistemi di gestione certificati.
- d) effettuare lo sviluppo di prodotto e la produzione nel più severo rispetto dei sistemi di gestione approvati da TÜV.
- e) tenere in considerazione le osservazioni emerse nel corso dei controlli periodici alla produzione o al prodotto e dagli audit di sorveglianza svolti da TÜV.

Durante il periodo di validità summenzionato il cliente è inoltre tenuto a:

- f) notificare all'Organismo di valutazione della conformità ai fini dell'approvazione ogni cambiamento che si intende eseguire sul prodotto, sia a seguito di ulteriori sviluppi del prodotto o in caso di sostituzione di alcuni componenti; la continuità dell'autorizzazione all'utilizzo del marchio di omologazione dipende dal risultato delle prove addizionali che eventualmente devono essere eseguite.
- g) notificare all'Organismo di valutazione della conformità ogni cambiamento al sistema di gestione.
- h) registrare ed archiviare ogni reclamo proveniente dal mercato o da terzi circa il prodotto; su richiesta dell'Organismo di valutazione della conformità tali informazioni devono essere rese disponibili insieme alle azioni correttive intraprese.
- i) notificare tempestivamente dell'Organismo di valutazione della conformità l'intenzione di trasferire gli stabilimenti produttivi ispezionati o l'intenzione di cedere la propria azienda ad un'altra società od un altro titolare. In caso di trasformazione societaria, modifica dell'indirizzo o cambiamento della ragione sociale, si deve stipulare un altro contratto generale e i certificati vengono aggiornati a titolo oneroso.
- j) accettare i requisiti sanciti dalla legge sulla sicurezza di prodotti ed apparecchiature per quanto attiene alle misure volte al controllo della produzione.
- k) ove il titolare del certificato non sia egli stesso produttore, raggiungere un accordo contrattuale con il produttore con il quale quest'ultimo si impegna al rispetto dei requisiti imposti alla produzione del prodotto e ad accettare le misure ispettive richieste.
- l) rettificare immediatamente ogni difetto di sicurezza rilevato successivamente sui prodotti che recano il marchio CE in virtù di una certificazione del tipo o un marchio di omologazione di TÜV, e provvedere ad attuare azioni correttive atte a minimizzare i danni sul mercato. Il cliente dovrà in ogni caso interrompere la commercializzazione dei prodotti difettosi ed informare l'Organismo di valutazione della conformità.
- m) assolvere in prima persona o attraverso un suo incaricato ai propri obblighi di comunicazione nei confronti delle autorità in qualità di produttore o distributore del prodotto nonostante la certificazione.
- n) consentire witness audit da parte dell'ente di accreditamento di TÜV presso i propri siti produttivi e quelli dei suoi subfornitori; il cliente fa sì che i suoi subfornitori assolvano a tale obbligo.
- o) stabilire una nuova designazione del tipo per un prodotto modificato da certificare nel caso in cui tale prodotto sia stato sviluppato sulla base di uno già certificato.
- p) accettare che TÜV sia autorizzata, in virtù di obblighi imposti dalla legge o dalle autorità, a trasmettere informazioni circa le certificazioni, e che, su richiesta dell'ente di accreditamento, TÜV possa fornire a quest'ultimo informazioni, documenti, ecc. riguardanti sia il contratto con il cliente sia l'oggetto contrattuale. Ciò include in particolare le informazioni circa gli auditing eseguiti, il rilascio o la revoca delle certificazioni, le attestazioni, i certificati, ecc. e circa gli incidenti accaduti e i rischi collegati direttamente o indirettamente al prodotto certificato e/o al sistema di gestione. TÜV si riserva il diritto di addebitare al cliente a consuntivo i costi sostenuti per chiarire tali incidenti.
- q) effettuare registrazioni relative alla conformità di un prodotto in caso di reclami in base ai requisiti della normativa interessata e a provvedere a misure correttive adeguate per quanto attiene a tutti i vizi rilevati su prodotti o servizi, i quali pregiudicano la soddisfazione dei requisiti di certificazione, nonché documentare le misure correttive attuate ed inviare notifica all'Organismo di valutazione della conformità. Su richiesta dell'Organismo di valutazione della conformità il cliente è tenuto a concedere a quest'ultimo l'accesso alle registrazioni effettuate relativamente ai reclami e ai vizi nonché relativamente alle misure correttive adottate.

### 3.5. Limitazioni, sospensioni, estinzioni, dichiarazioni di invalidazione dei certificati, attestati, dichiarazioni di conformità

Nel prosieguo con restrizione si intende la restrizione dell'ambito di validità originale del certificato, mentre con sospensione si intende l'invalidazione del certificato limitata ad un periodo di tre mesi.

#### 3.5.1. Il certificato decade quando:

- a) il periodo di validità riportato sul certificato è scaduto e non è stato esteso; la validità dei certificati può essere estesa se le norme poste alla base della certificazione sono ancora valide e se le ispezioni regolari hanno avuto esito positivo.
- b) il titolare del certificato annulla l'incarico o rinuncia a singole autorizzazioni all'utilizzo del marchio comunicandolo in forma scritta all'Organismo di valutazione della conformità entro i termini previsti.
- c) il titolare del certificato diventa insolvente oppure l'istanza di fallimento nei suoi confronti viene respinta per mancanza di attivo.
- d) l'Organismo di valutazione della conformità annulla il certificato con un termine massimo di sei mesi in virtù di cambiamenti delle regole di accreditamento e/o delle basi di prova o cambiamenti dell'uso del prodotto.

#### 3.5.2. I certificati possono essere limitati, sospesi o invalidati e revocati con effetto immediato quando:

- a) il prodotto commercializzato non corrisponde più al prototipo certificato e/o comporta un rischio per il consumatore finale o terzi.
- b) i prodotti fabbricati tramite un sistema di gestione certificato comportano un rischio per il consumatore finale o terzi.
- c) al momento della prova o auditing alcuni fatti, che furono ignorati, non visti o giudicati non correttamente o non riconoscibili, avrebbero precluso la certificazione. Ciò include ad esempio l'errata collocazione del prodotto in certe categorie di rischio o la classificazione in base a destinazioni d'uso.
- d) difetti del prodotto o sistema che vengono alla luce in seguito durante le ispezioni periodiche, durante i controlli dei prodotti già immessi sul mercato o in altro modo non vengono rettificati dal titolare del certificato entro un periodo di tempo ragionevole.
- e) il titolare del certificato non consente le ispezioni periodiche che devono essere eseguite secondo le procedure espresse nella legge sulla sicurezza di prodotti e apparecchiature, nei regolamenti di accreditamento, nelle direttive CE o nel regolamento di prova e certificazione di TÜV o quando il titolare del certificato ne ostacola o limita l'eseguimento.
- f) i certificati o loro copie sono stati modificati o falsificati.
- g) il titolare del certificato utilizza le autorizzazioni esistenti all'utilizzo del marchio anche per prodotti non certificati o per prodotti che non sono coperti dal sistema di gestione; questo comporta un uso non autorizzato del marchio e preclude ogni collaborazione in spirito di fiducia.
- h) si effettuano pubblicità false o inammissibili con rapporti di prova, certificati o marchi di omologazione.
- i) si riscontra che il prodotto certificato rappresenta inconfutabilmente o documentatamente un plagio.
- j) il titolare del certificato non paga i compensi dovuti per certificazioni, licenze e/o prove eseguite in via preliminare entro il termine stabilito nel sollecito. Se i compensi si riferiscono a più certificati, l'Organismo di valutazione della conformità. Ove il titolare del certificato principale perda la validità dei certificati, TÜV si riserva il diritto di sospendere la validità degli OEM e delle co-licenze.

3.5.3. Prima di dichiarare un certificato limitato, sospeso o invalidato, l'Organismo di valutazione della conformità dà opportunità al cliente di comunicare la sua posizione, a meno che tale pratica non sia resa impossibile data l'urgenza dei provvedimenti da adottare.

3.5.4. Il titolare del certificato perde automaticamente il diritto ad apporre il marchio di TÜV sui prodotti elencati nel certificato o di utilizzarlo per quei prodotti che subiscono limitazione o sospensione o che sono stati dichiarati estinti o temporaneamente invalidati a causa di disdetta in data precisata. In caso di dichiarazione di invalidazione o di estinzione, il certificato in originale deve essere restituito all'Organismo di valutazione della conformità.

3.5.5. L'Organismo di valutazione della conformità è tenuto a pubblicare le limitazioni, le sospensioni, le dichiarazioni di invalidazione e le revoche, nonché l'estinzione di certificati per prodotti e sistemi di gestione. In caso di violazione, esso è tenuto in particolare a inoltrare alle autorità nazionali competenti, alle autorità di vigilanza, agli enti di accreditamento, agli altri "enti autorizzati" ed "enti notificati" e alle autorità di omologazione il nome e indirizzo del cliente implicato, la natura della violazione o la ragione per cui il certificato è stato dichiarato invalidato, ed eventualmente le informazioni sul prodotto. Ciò vale anche nel caso in cui la revoca del certificato sia stata operata per plagio.

3.5.6. L'Organismo di valutazione della conformità non risponde dei danni risultanti al cliente per la mancata emissione, la limitazione o sospensione, nonché l'estinzione, la dichiarazione di invalidazione e la revoca di un certificato.

3.5.7. I certificati, le attestazioni e le dichiarazioni di conformità possono essere fatti valere ancora dall'ufficio di certificazione se il proprietario della certificazione richiede per iscritto una proroga della validità o la riattivazione del certificato.

3.5.7.1. Il proprietario del certificato spiega all'ufficio di certificazione per iscritto i motivi della proroga di validità o della riattivazione nella forma scritta. Il proprietario della certificazione deve inoltrare la documentazione relativa dove viene sufficientemente e ragionevolmente spiegato la decisione relativa alla limitazione, alla sospensione, alla scadenza e all'annullamento dei certificati, delle attestazioni e delle dichiarazioni di conformità. L'ufficio di certificazione fornirà una decisione scritta al proprietario della certificazione riguardo alla sua domanda dopo un'attenta valutazione. Nel caso della sospensione del certificato, il ritardo per la domanda del proprietario di certificazione sarà di tre mesi. Nel caso il motivo dell'annullamento non sia stato corretto, il certificato, l'attestazione o la dichiarazione di conformità saranno definitivamente e completamente annullati.

3.5.7.2. Nel caso l'ufficio di certificazione ripristini nuovamente la certificazione, dovrà alterare tutti i documenti formali di certificazione, le informazioni pubbliche, l'autorizzazione all'uso del marchio ecc. Dovrà inoltre accertare che tutte le informazioni pertinenti che attestano che il prodotto è ancora certificato esistano.

3.5.7.3. Nel caso della limitazione della validità di certificazione come termine per la riattivazione, l'ufficio di certificazione altererà tutti i documenti di certificazione, le informazioni pubbliche, le autorizzazioni all'uso del marchio, ecc. e si assicurerà che il socio del contratto sia completamente e esaustivamente informato circa le limitazioni relative all'applicazione del certificato e che tali limitazioni siano ben definite nella documentazione di certificazione e nelle informazioni pubbliche.

### 3.6. Canoni di licenza

Per l'utilizzo di marchi di omologazione, di sistemi di gestione autorizzati e di certificati di conformità TÜV affiancati dal nostro numero di notifica per il marchio TÜV, è necessario pagare un canone annuale. In questo canone è incluso anche il servizio di aggiornamento fornito ai titolari di certificati riguardo i cambiamenti normativi che interessano il relativo prodotto o sistema di gestione certificato.

Il canone di licenza varia a seconda della tipologia del certificato e viene riscosso annualmente, di solito all'inizio dell'anno. Il canone di licenza viene riscosso per la prima volta al momento del rilascio del certificato. Per i certificati di omologazione rilasciati dopo il 1° luglio, si applica uno sconto del 50% sul canone di licenza per l'anno in corso. Per i certificati di omologazione rilasciati nel quarto trimestre dell'anno, il canone di licenza è pari solamente al 25% per l'anno in corso.

I canoni di licenza per marchi di omologazione sono calcolati per la prima volta l'anno successivo al rilascio del certificato.

Modifiche o cancellazioni che devono essere tenute in considerazione nel calcolo dei canoni di licenza per l'anno successivo, devono essere comunicate a TÜV entro il 15 di novembre dell'anno corrente. Per i certificati cancellati in corso d'anno non è previsto alcun rimborso proporzionale dei canoni di licenza.

### 3.7. Ispezione dei siti produttivi/audit di sorveglianza

#### 3.7.1. Certificazione di Prodotto

3.7.1.1. Per assicurare e mantenere costante la qualità dei prodotti certificati, TÜV esegue audit di sorveglianza presso i siti produttivi o sui prodotti certificati. Di norma, viene un audit di sorveglianza all'anno.

3.7.1.2. Ove l'Organismo di valutazione della conformità venga a conoscenza di alcune irregolarità attraverso la visita ispettiva ai siti produttivi, attraverso informazioni sul prodotto fornite da terzi o attraverso altri canali, esso ha la facoltà di abbreviare gli intervalli di ispezione. In casi speciali, l'Organismo di valutazione della conformità può richiedere un controllo sulla merce antecedente la prima spedizione dei prodotti.

3.7.1.3. Inoltre, TÜV può ispezionare in qualunque momento senza preavviso i prodotti, i siti produttivi e i magazzini menzionati nel certificato (nel caso di titolari di certificato stranieri possono essere ispezionati anche i magazzini degli importatori, degli agenti tedeschi e delle filiali). TÜV può prelevare gratuitamente campioni di prodotti certificati a scopo di controllo ed eseguire prove anche presso i siti di produzione e i magazzini.

3.7.1.4. In casi eccezionali, in luogo delle ispezioni periodiche volte a garantire la costante qualità, le verifiche su un prodotto possono essere eseguite su un campione rappresentativo della produzione in serie. In tal caso viene rilasciato un certificato riferito al lotto per il prodotto interessato. TÜV può dare incarico ad altri istituti esperti ed indipendenti di eseguire le ispezioni di sorveglianza a suo nome.

#### 3.7.2. Sistemi di gestione

Per mantenere la validità dei certificati rilasciati per un sistema di gestione, devono essere eseguiti audit di sorveglianza, generalmente a cadenza annuale. Un certificato per un sistema di gestione ha validità di tre anni e può essere esteso solo dopo una ri-certificazione di rinnovo. Un auditing straordinario può essere effettuato quando si riscontrano dubbi notevoli sull'efficacia del sistema di gestione certificato. Ciò si verifica in particolare allorché si riscontra che vengono immessi in commercio prodotti difettosi o si producono plagi.

#### 3.7.3. Costi dei servizi TÜV

3.7.3.1. I costi per l'esecuzione degli audit di sorveglianza, delle prove di controllo sulle merci e degli audit di sorveglianza e di rinnovo per i sistemi di gestione vengono addebitati ai titolari dei certificati.

3.7.3.2. I costi per il coordinamento del monitoraggio dei siti produttivi e del monitoraggio dei marchi vengono fatturati a cadenza annuale unitamente ai canoni di licenza. Per le ispezioni ai siti di produzione che sono regolarmente programmate, si applicano i prezzi indicati nell'offerta.

3.7.3.3. Le prove aggiuntive eventualmente necessarie a causa di irregolarità riscontrate in sede di monitoraggio dei siti produttivi o delle prove di controllo sulle merci vengono fatturate al costo:

- a) prime ispezioni o ispezioni periodiche dei siti produttivi per le quali il cliente richiede che vengano eseguite da un certo ispettore o ad una certa ora stabilita dal cliente,
- b) prove aggiuntive necessarie a causa di irregolarità riscontrate in sede di monitoraggio del sito produttivo.

Ove il cliente cancelli una visita ispettiva confermata con breve preavviso, ossia fino ad una settimana prima della data stabilita, verrà comunque addebitato un prezzo fisso da calcolare o un importo a forfait per i costi già sostenuti.

## 4. Violazioni del regolamento di prova e certificazione

4.1. Ove l'Organismo di valutazione della conformità riscontri una violazione del regolamento di prova e/o certificazione da parte del cliente, esso è autorizzato, oltre che a dichiarare invalidato il certificato, anche ad esigere dal titolare del certificato una penale contrattuale di importo adeguato per ogni violazione.

Ciò si applica in particolare:



- in caso di uso illecito di marchi di omologazione,
- in caso di pubblicità non ammessa con marchi di omologazione o
- in caso di violazione dei certificati di conformità di TÜV.

4.2. TÜV è inoltre autorizzata a rivendicare una penale contrattuale d'importo adeguato per il caso in cui una procedura di prova venga interrotta a seguito della constatazione documentata di un plagio.

4.3. Inoltre, l'Organismo di valutazione della conformità si riserva il diritto di recedere con effetto immediato dal contratto generale e dichiarare invalidanti gli altri certificati in essere per il cliente, non appena il TÜV, a seguito della violazione del regolamento di prova e certificazione da parte del cliente, sia costretto a considerare pregiudicata la sua fiducia nel rispetto del contratto e l'affidabilità del cliente. Ove si riscontri che il prodotto presentato per la prova rappresenta documentatamente un plagio, la certificazione del prodotto diviene impossibile.

4.4. Se il cliente non ottempera ai suoi obblighi risultanti dal certificato, l'Organismo di valutazione della conformità può spontaneamente prendere i necessari provvedimenti, tra cui ad esempio:

- informare i consumatori in modo tale da minimizzare i danni sul mercato e
- informare le autorità di vigilanza e gli enti di accreditamento.

4.5. TÜV si riserva il diritto di richiedere al cliente il rimborso delle spese sostenute a causa della violazione da parte del cliente del regolamento di prova e certificazione. Tali spese sono sostenute ad esempio per:

- le prove comparative tra i prodotti certificati e i prodotti presenti sul mercato,
- le necessarie ricerche,
- le ispezioni dei siti di produzione, i controlli prima della spedizione, i controlli delle scorte a magazzino ed ogni altra misura ritenuta necessaria da TÜV.

Le spese sostenute per tali misure vengono addebitate da TÜV a consuntivo.

4.6 TÜV è tenuto a prendere le misure adatte in caso di riferimento falso al sistema di certificazione o di uso ingannevole dei permessi, dei certificati, dei marchi o di altri meccanismi indicanti un prodotto certificato e reso pubblico o fatto circolare in un qualsiasi modo.

## 5. Uso del marchio TÜV / uso del marchio certificazione

Il marchio di certificazione TÜV viene rilasciato:

- alle organizzazioni che hanno completato con successo il processo di certificazione per sistemi o prodotti;
- Professionisti che hanno superato con successo gli esami per la certificazione del personale.

Se la raccomandazione positiva rilasciata dal controllore/ispettore non è sufficiente alla fine della verifica/ispezione, è necessario che l'organizzazione/il professionista siano in possesso di un certificato valido emesso da TÜV.

Un certificato o un marchio riguardante un sistema di gestione può essere usato soltanto per promuovere il relativo sistema di gestione.

Un certificato di prodotto o marchio di prodotto può essere usato soltanto per promuovere il prodotto certificato.

I certificati di conformità a uno standard o i certificati per i sistemi di gestione non possono essere usati per promuovere i prodotti.

Il titolare del certificato si assume la totale e completa responsabilità relativa all'uso e alla legittimità di tutte le dichiarazioni riguardanti il certificato, il marchio di certificazione o la relazione di prova/verifica rilasciati relativi a un certificato di sistema / prodotto e per la corretta applicazione / pubblicità da parte dei suoi clienti. In particolare, in caso di pubblicità volontaria di un certificato di sistema / prodotto, tutta la pubblicità dovrà indicare l'aspetto volontario oltre allo standard di riferimento.

Tranne richieste differenti, approvate in anticipo per iscritto dall'ente di certificazione, verrà applicato quanto segue: I rapporti e/o i certificati e/o i certificati di attestazioni non saranno riprodotti parzialmente.

È consentito modificare le dimensioni, a condizione che non venga distorta la struttura e che ciò avvenga in modo uniforme e leggibile. Ciò vale anche per tutte le comunicazioni, gli avvisi, le promozioni, ecc. preparati dall'organizzazione del cliente in forma digitale, audio o di stampa.

Come già detto, i certificati / i rapporti / le attestazioni emessi dall'ente di certificazione possono essere citati soltanto con la loro espressione esatta e in forma completa, insieme alla data del rilascio. Il titolare del certificato / attestazione è autorizzato a usare il marchio di certificazione in base alle condizioni e in accordo con le regole di TÜV per scopi pubblicitari. Questa autorizzazione è limitata al periodo di validità del certificato/attestazione emessi.

Il marchio di certificazione non può essere associato o combinato a un qualsiasi altro elemento, come un logo, un elemento grafico o una dichiarazione ingannevoli e/o che potrebbero condurre a un'interpretazione errata. Né il contenuto né il disegno del marchio di certificazione può essere modificato. Se le dimensioni vengono modificate, le proporzioni devono rimanere identiche. In particolare, nessun testo può essere aggiunto al marchio di certificazione. L'uso del marchio di certificazione non deve dare l'impressione che l'azienda certificata o i relativi impiegati appartengano a TÜV o agiscano a nome di TÜV.

L'uso del marchio di certificazione non deve incidere sul ruolo dell'ente di certificazione come "terza parte indipendente". Il marchio di certificazione del prodotto non può in nessuna circostanza essere più grande del marchio CE. Il marchio di certificazione deve essere più piccolo del nome o del logo del titolare del certificato / attestazione e deve essere posizionato senza alcuna possibilità di errata interpretazione.

Il titolare del certificato/attestazione:

- deve fare fronte alle richieste della certificazione per quanto riguarda il riferimento alla certificazione nei media (per esempio Internet, opuscoli, materiale pubblicitario o altri documenti)
- a causa della sospensione del certificato, della scadenza, dell'annullamento o del ritiro, qualsiasi uso del marchio cesserà e qualsiasi riferimento alla certificazione sarà rimosso dal materiale e dalle attività pubblicitarie.
- nel caso di riduzione della portata della certificazione, il riferimento del materiale pubblicitario alla certificazione sarà ritirato o aggiustato di conseguenza.
- non è concesso rilasciare o consentire dichiarazioni ingannevoli circa la certificazione



- non si potrà utilizzare alcuna documentazione di certificazione o parti di essa in modo ingannevole o autorizzare tale uso.
- non si potranno fare o consentire riferimenti che potrebbero indurre a pensare che la certificazione si applichi ad attività fuori della portata della certificazione.
- non si potrà usare o consentire l'uso della certificazione per screditare l'ente di certificazione e/o il sistema di certificazione.
- non si potrà usare il logo dell'azienda TÜV, né lo slogan "le vostre qualità sono il vostro patrimonio e noi possiamo certificarle", o usare il design aziendale di TÜV.

Alla prima occhiata, il marchio di certificazione ed il logo di TÜV potrebbero sembrare simili. Di conseguenza, è particolarmente importante notare la chiara differenza fra il marchio di certificazione e il logo. Solo il marchio di certificazione TÜV può essere utilizzato dalle organizzazioni per i loro clienti addetti alla pubblicità.

Il marchio di certificazione è fornito in forma elettronica in formato .jpeg. A richiesta può essere rilasciato in altri formati. Questi file non possono essere modificati e/o contraffatti; soltanto i file originali possono essere usati per garantire la correttezza delle proporzioni, del colore e del contenuto. Il contenuto e/o il design di TÜV non possono essere cambiati.

Il marchio di certificazione di TÜV non può essere associato con il logo dell'utente.

Il marchio di certificazione TÜV non può essere combinato con altri elementi, come ad esempio il logo o elementi grafici e non può essere combinato con uno sfondo grigio che può essere utilizzato solo per il logo TÜV.

Il marchio di certificazione non può essere compresso, allungato o alterato in una qualunque altra forma.

I colori della certificazione non potranno essere alterati in nessun modo.

#### 5.1. Forma e colore

Il logo TÜV, fra parentesi, va collocato all'interno di un marchio rettangolare su uno sfondo a gradazione grigia, con angoli arrotondati, bordi blu, unito a destra a un rettangolo blu, con angoli anch'esso arrotondati: PANTONE 275 C

RGB C= 100 M= 100 Y= 38 K= 41

Il testo all'interno del rettangolo destro è bianco come anche il testo che rappresenta il settore commerciale di riferimento della certificazione, nel rettangolo blu integrato sotto il logo.

Il marchio può anche essere utilizzato in una gradazione di grigio:

C: 20% - M: 10% - Y: 10% - K: 20%

Lo sfondo del rettangolo dove si trova il logo potrebbe essere in bianco o in grigio.

#### 5.2. Dimensione

La riduzione minima permessa del lato verticale è di 12 millimetri con mantenimento delle proporzioni.

Il marchio deve sempre essere riprodotto su uno sfondo bianco.

Il logo TÜV non può mai essere abbinato al logo dell'ente di accreditamento.

#### 5.3. Applicazione del marchio per titolari di sistemi di gestione con certificazione TÜV

L'organizzazione disporrà e - dopo aver ricevuto la certificazione - implementerà una procedura documentata per la gestione delle procedure per i riferimenti alla certificazione (in particolare per quanto riguarda l'uso del certificato e del marchio); questa procedura può essere un documento separato, dedicato specificamente a questo aspetto, o può essere inclusa in un altro sistema di gestione di documenti; dovrà comunque specificare la funzione / l'organizzazione che ha assegnato la responsabilità per la gestione e in particolare dovrà indicare come usare il certificato e il marchio allo scopo di assicurare la conformità ai seguenti requisiti.

Una volta che il sistema di gestione è certificato, per l'intero periodo di validità l'organizzazione potrà fare riferimento ad esso nelle sue pubblicazioni tecniche, materiale pubblicitario, corrispondenza, ecc. Ogni riferimento sarà fatto correttamente e, in particolare, non dovrà indurre a interpretazioni errate;

- Deve essere chiaro che la certificazione riguarda solo il sistema di gestione certificato e che non si tratta della certificazione di un prodotto;
- Lo standard applicabile al sistema di gestione certificato dovrà essere indicato;
- Sarà chiaro che la certificazione del sistema di gestione è limitata al sito o ai siti web e/o all'impianto di produzione definiti nel certificato;
- Il numero di certificato dovrà essere riportato;
- Dovranno essere indicati il luogo o i luoghi e/o l'impianto o gli impianti e il tipo di prodotti, processi, servizi specificati nel certificato;
- Dovranno essere indicate le eventuali esclusioni di requisiti non applicabili dello standard di riferimento.

Il marchio TÜV rilasciato per la certificazione di un sistema può essere apposto soltanto congiuntamente al nome o al logo dell'organizzazione. Non è consentito dislocare l'indicazione della marca lontano dal nome o dal logo dell'organizzazione.

Il marchio TÜV rilasciato in base a un sistema di certificazione non potrà mai essere applicato a prodotti e imballaggio primario.

Sull'imballaggio primario è consentito un riferimento alla certificazione solo mediante la seguente espressione o un'espressione simile: "Questo prodotto è stato fabbricato da un'organizzazione con sistema di gestione certificato in base allo standard XY".

Sull'imballaggio secondario può essere applicato in base alla condizioni e alla precedente autorizzazione scritta di TÜV; una delle condizioni potrebbe essere che la marca deve essere accompagnata da una dichiarazione, per esempio: "Questo prodotto è stato fabbricato da un'organizzazione con sistema di gestione certificato in base allo standard XY" (o un'espressione simile).

Oltre a ciò, il marchio TÜV può essere combinato a informazioni dove viene specificato il tipo di sistema di gestione (ambiente, sicurezza, qualità, sicurezza dell'informazione, ecc.) come indicato ad esempio di seguito:

- azienda con certificato / attestazione n. XYZ del suo sistema di gestione della qualità;
- certificato del sistema di gestione della qualità n. XYZ;
- azienda certificata dal 20xx;

ed espressioni simili a condizione che non inducano a interpretazioni errate come descritto all'inizio di questo paragrafo.

Se l'organizzazione ha un laboratorio certificato, ad esempio se un'organizzazione indica nel sistema di gestione certificato che nell'ambito delle sue attività svolge prove e/o calibrature, non è consentito apporre il marchio TÜV sulle relazioni delle prove o sulle informazioni di calibratura. Il rapporto in questione è "il prodotto" del laboratorio stesso.

I consulenti tecnici o il reparto di progettazione, possono usare sul materiale fornito (rapporti tecnici, disegni) la seguente espressione:

- azienda con certificato del sistema di gestione della qualità/certificato n. XYZ;
- certificato del sistema di gestione della qualità n. XYZ;
- azienda certificata dal 20xx;

ed espressioni simili a condizione che non inducano a interpretazioni errate come descritto all'inizio di questo paragrafo.

Inoltre, se l'azienda fornisce corsi di formazioni certificati, il marchio di TÜV non può essere apposto sui certificati di qualifica e/o competenza rilasciati ai partecipanti.

In caso di riproduzione del certificato o di non applicabilità del marchio TÜV a casi studio descritti in questo paragrafo, l'organizzazione certificata dovrà contattare TÜV per ottenere un'approvazione scritta.

L'uso corretto del certificato, del marchio TÜV e dei riferimenti generali alla certificazione dovrà essere sempre controllato durante le visite di ispezione e di rinnovo. In caso di mancata conformità alle condizioni specificate sopra, il team di verifica può emettere un rapporto di mancata conformità a tale riguardo; inoltre anche l'uso improprio del certificato può determinare la sospensione del certificato.

#### 5.4. Applicazione del marchio per titolari di prodotti con certificazione TÜV

Dopo l'ottenimento della certificazione, il cliente deve preparare e implementare una procedura documentata per la gestione delle procedure relative ai riferimenti alla certificazione stessa e in particolare all'uso del certificato e del marchio TÜV in tutte le forme di comunicazione. La procedura deve indicare le funzioni del cliente responsabile della politica di gestione ed in particolare deve indicare come usare il certificato e il marchio, allo scopo di assicurare la conformità ai seguenti requisiti:

Il marchio di certificazione può essere applicato ai prodotti / alle apparecchiature coperti dal certificato emesso - ma non deve essere più grande dell'eventuale marchio di certificazione CE e può essere utilizzato su materiale pubblicitario, come opuscoli, siti web, ecc.; il diritto di usare il marchio di certificazione nella sua interezza, cioè senza alcun cambiamento vale solo per prodotti fabbricati nel luogo di produzione e sottoposti a verifica come indicato nel certificato e il marchio di certificazione emesso può essere usato per scopi pubblicitari solo in riferimento alle attività di cui al contratto con TÜV.

Una volta ottenuta la certificazione e durante il periodo della sua validità, il cliente può farne riferimento nelle sue pubblicazioni tecniche e nel materiale pubblicitario nella forma specificata nelle varie disposizioni. Ogni riferimento deve essere corretto e non deve indurre a interpretazioni errate; in particolare deve essere chiaro che il certificato copre solo la certificazione "del prodotto"; non va quindi indicato nient'altro oltre al particolare dispositivo, ai componenti o ai sistemi specifici indicati nel certificato, e nemmeno il sistema di gestione dell'organizzazione come ad esempio il sistema di qualità.

Un certificato che autorizza l'utente a usare un marchio di certificazione non può essere utilizzato fino a quando non è stata completata con successo una prima procedura di controllo dello stabilimento. Per poter mantenere il marchio di certificazione, è necessario condurre ispezioni di aggiornamento in conformità alle procedure di ispezione di fabbrica di TÜV.

Il marchio di certificazione di TÜV può essere utilizzato solamente per quei prodotti che risultano conformi al tipo sottoposto a prova con esito positivo e alle specifiche descritte nella relazione di prova o in eventuali accordi supplementari. Le necessarie istruzioni d'uso e di montaggio devono essere fornite unitamente al prodotto nella lingua del paese di destinazione.

Il Marchio può essere applicato su:

- prodotto certificato
- imballaggio primario
- scheda descrittiva e manuale d'uso
- brochure relative al prodotto certificato
- etichette

Il Marchio NON può essere applicato su:

- carta da lettere, buste, fax, biglietti da visita
- stampati commerciali,
- e-mail,
- bilanci e profili aziendali,
- documentazione promozionale aziendale, stand per fiere e strutture permanenti,

- autoveicoli,
- sito web aziendale

#### 5.5. Applicazione del marchio per il titolare della certificazione personale TÜV

Il marchio di certificazione deve essere segnalato esplicitamente come inerente all'oggetto del certificato di qualifica professionale emesso da TÜV. Il marchio non può essere collegato a un'altra qualifica professionale che non sia certificata. In più, il marchio di certificazione deve essere sempre allegato al nome del certificato professionale.

Elenco di documenti su cui è possibile applicare il marchio:

- biglietti da visita
- carta intestata
- pubblicazioni commerciali e firme su email per attività promozionali relative ai servizi forniti dal certificato professionale
- siti web
- reti sociali professionali, per esempio LinkedIn.
- registro professionale.

La certificazione professionale viene rilasciata in conformità al sistema di riferimento e quindi deve riferirsi esclusivamente allo schema. Il riferimento ad altri standard è permesso soltanto come segue:

ISO/IEC 17024 può essere specificato per quanto riguarda lo schema di certificazione esclusivamente nel modo indicato sotto. L'anno di pubblicazione deve essere indicato nel titolo.

L'uso di altri standard di riferimento è consentito soltanto se lo schema di certificazione è sviluppato da TÜV in base allo standard che il cliente vuole specificare e perciò specificato nel capitolo "2. Riferimenti" nel diagramma di regolazione. Il professionista, in questo caso, indicherà che lo schema è sviluppato in conformità allo standard di riferimento ma NON indicherà che è certificato.

#### 5.6 Canone di licenza

Per l'uso del marchio/marchio di certificazione TÜV verrà addebitato un canone di licenza non ricorrente per il periodo di validità della certificazione pari al cinque per cento del volume totale dell'ordine.

### 6. Elaborazione dei reclami

Il cliente ha la facoltà di sporgere reclamo presso la direzione superiore dell'Organismo di valutazione della conformità di TÜV ai sensi dell'istruzione operativa TÜV TIC-F-MS-57 Customer Complaint/ Appeal Report contro le decisioni di prova, auditing e certificazione. TÜV è tenuta a fornire al reclamante dettagliate spiegazioni in merito alle decisioni prese. Ove la motivazione adottata non venga accettata dal reclamante e non si pervenga ad alcun compromesso con la direzione superiore dell'Organismo di valutazione della conformità di TÜV, il cliente è libero di intraprendere azioni legali.



### 7. Clausola liberatoria, forma scritta

#### 7.1. Clausola liberatoria

Ove singole clausole delle presenti CGC o del regolamento di prova e certificazione dovessero essere o divenire inefficaci, o qualora si dovesse riscontrare una lacuna delle CGC o del regolamento, ciò non pregiudica l'efficacia delle restanti clausole. In luogo delle clausole inefficaci o al fine di colmare la lacuna, si considera convenuta una clausola adeguata che si avvicini il più possibile all'intenzione delle parti contrattuali in base al senso e allo scopo delle presenti CGC o del regolamento.

#### 7.2. Forma scritta

Ogni modifica e integrazione alle presenti CGC e alle clausole del regolamento di prova e certificazione necessitano della forma scritta. Tale condizione vale anche in caso di rinuncia alla presente clausola sulla forma scritta.

Marchio certificazione TÜV	Logo documentazione
	

1 Codice civile tedesco

2 Codice di procedura civile tedesco

3 La Commissione etica centrale (Zentrale Ethik Kommission, ZEK) anticipa e discute le questioni etiche in campo medico. Orientandosi in base agli sviluppi a livello nazionale ed internazionale, promuove lo scambio di informazioni e la collaborazione con istituzioni affini.