



CONDIZIONI GENERALI CONTRATTUALI

COPIA CONTROLLATA

COPIA NON CONTROLLATA

<i>Rev.</i>	<i>Data</i>	<i>Descrizione delle modifiche</i>	<i>Preparato QM</i>	<i>Verificato TC</i>	<i>Approvato HCO</i>
0.0	30.01.2015	Emissione	30.01.2015	30.01.2015	30.01.2015
0.1	27.05.2015	Allegati I, I.II, I.III,	27.05.2015	27.05.2015	27.05.2015
0.2	23/06/2015	Cap. 27, 27.2, I.1, I.I.15,	23/06/2015	23/06/2015	23/06/2015
0.3	01/07/2015	Elim. Allegati I.I, I.II, I.III	01/07/2015	01/07/2015	01/07/2015
0.4	03/11/2015	Cap. 31	03/11/2015	03/11/2015	03/11/2015
0.5	20/01/2017	Cap. 8, 13, 14, 27, §27.1, §27.2, §27.3, Cap. 29	20/01/2017	20/01/2017	20/01/2017

SOMMARIO

1	SCOPO	3
2	RIFERIMENTI.....	3
3	TERMINI E DEFINIZIONI	3
4	CONDIZIONI GENERALI	3
5	CONTRATTO DI CERTIFICAZIONE.....	3
6	DURATA DEL CONTRATTO – RECESSO.....	4
7	IMPARZIALITÀ E CONFLITTO DI INTERESSI	4
8	OGGETTO DELLA VERIFICA E NORMA DI RIFERIMENTO	4
9	FACOLTÀ DI UTILIZZO DI RISORSE ESTERNE	5
10	DIRITTI ED OBBLIGHI DI TÜV INTERCERT	5
11	DIRITTI ED OBBLIGHI DELL’ ORGANIZZAZIONE	5
12	ACCESSO ALLE INFORMAZIONI	5
13	OBBLIGO DI INFORMAZIONE SUI PROCEDIMENTI LEGALI	6
14	VERIFICA ISPETTIVA E SICUREZZA SUL LUOGO DI LAVORO.....	6
15	CONDIZIONI ECONOMICHE	6
16	VERIFICHE SUPPLEMENTARI	6
17	SOSPENSIONE DEL CERTIFICATO DI SISTEMA, PRODOTTO E PERSONALE	7
18	REVOCA DEL CERTIFICATO DI SISTEMA, PRODOTTO E PERSONALE	7
19	LIMITI DELLA CERTIFICAZIONE E RESPONSABILITÀ.....	7
20	LIMITAZIONI DI RESPONSABILITÀ E ONERI.....	8
21	CLAUSOLA DI DECADENZA	8
22	INDENNIZZO E MANLEVA.....	8
23	CAUSA DI FORZA MAGGIORE	8
24	RINUNCIA, SOSPENSIONE, REVOCA DELL’ACCREDITAMENTO (OVE APPLICABILE).....	8
25	SEGRETO PROFESSIONALE, RISERVATEZZA E PRIVACY	8
26	INFORMATIVA AI SENSI DEL D.LGS. 30 GIUGNO 2003, N. 196	8
27	RECLAMI, RICORSI E ARBITRATO.....	9
27.1	RECLAMI.....	10
27.2	RICORSI	10
27.3	ARBITRATING COMMITTEE	ERRORE. IL SEGNA LIBRO NON È DEFINITO.
27.4	FORO ESCLUSIVO	10
28	RISERVATEZZA E PROTEZIONE DELLA PROPRIETÀ INTELLETTUALE ED INDUSTRIALE	10
29	GESTIONE DELLE MODIFICHE	11
30	VOLTURA DEL CERTIFICATO	11
31	REGISTRO DEI CERTIFICATI.....	11
32	MODELLO DI ORGANIZZAZIONE, GESTIONE E CONTROLLO ADOTTATO AI SENSI DEL D. LGS. 231/2001	12

1 Scopo

Questo documento definisce:

- 1) gli obblighi assunti da TÜV INTERCERT S.r.l – Group of TÜV Saarland di seguito TÜV INTERCERT);
- 2) i diritti e gli adempimenti a carico dell'Organizzazione richiedente o licenziataria della certificazione TÜV INTERCERT.

In particolare definisce le condizioni generali di contratto per la certificazione di sistemi di gestione, prodotti/servizi, processi e personale in ambito volontario e cogente (es.: certificazioni ai fini della marcatura CE per le direttive comunitarie).

Le parti convengono, in base alle circostanze ad esse note alla data di stipula del contratto, che i termini e le condizioni di seguito previsti risultano accettabili.

Queste Condizioni Contrattuali si applicano in base all'ordinamento giuridico del luogo in cui TÜV INTERCERT opera per il servizio richiesto.

Sono valide a decorrere dalla data della sua pubblicazione nel sito web di TÜV INTERCERT.

Per i dettagli di ciascun schema vedere relativi allegati.

2 Riferimenti

Vedere TÜV INTERCERT-MSM – Manuale del sistema di gestione per I dettagli

Vedere ACCREDIA RG-01 Regolamento per l'accreditamento degli Organismi di Certificazione e Ispezione - Parte Generale per i dettagli

Vedere ACCREDIA RG-01-03 rev.00 - Regolamento per l'accreditamento degli Organismi di Certificazione del Prodotto

Vedere linee guida EA/IEF e in particolare la EA 2/17

3 Termini e definizioni

Vedere ISO/IEC 17000 Valutazione della conformità - Vocabolario e principi generali

Vedere ISO/IEC 17065 Valutazione della conformità - Requisiti per organismi che certificano prodotti, processi e servizi

CERTIFICATO DI CONFORMITÀ: è l'attestazione formale del risultato della valutazione di conformità effettuata da TÜV INTERCERT che dimostra che i requisiti specifici relativi al prodotto, sistema, processo o organizzazione sono soddisfatti.

NON CONFORMITÀ MAGGIORE: si configura quando uno o più requisiti previsti dai vigenti regolamenti / norme / direttive non sono rispettati. Una non conformità potrebbe produrre un provvedimento di sospensione o di revoca della certificazione.

NON CONFORMITÀ MINORE: si configura quando uno o più requisiti previsti dai vigenti regolamenti / norme / direttive sono formalmente rispettati, ma può portare a non conformità se non sono gestite correttamente, in questo caso, non è interessata la sicurezza del prodotto. Ogni non conformità minore richiede un trattamento da parte del richiedente.

COMMENTO: si configura quando uno o più requisiti previsti dai vigenti regolamenti / norme / direttive sono rispettati, ma potrebbe essere necessario il trattamento per prevenire un'eventuale non conformità.

4 Condizioni generali

Le presenti Condizioni Contrattuali si applica alle prove, ai controlli, alle procedure di valutazione della conformità di cui alla direttive UE o Marchio GS o Certificazione volontaria.

Altri servizi offerti da TÜV INTERCERT possono includere informazioni sui requisiti normativi o procedure di approvazione per i paesi extra UE.

Nessuna consulenza è data per le procedure di valutazione della conformità.

L'accesso alla certificazione è aperto a tutte le Organizzazioni e non è condizionato dalla loro appartenenza o meno a qualsiasi Associazione o Gruppo.

Per l'attività certificativa TÜV INTERCERT applica le proprie tariffe vigenti, garantendone l'equità, l'uniformità e l'imparzialità nella loro applicazione.

TÜV INTERCERT può legittimamente non accettare richieste di certificazione che riguardino Organizzazioni sottoposte, o la cui produzione o attività sia sottoposta, a misure restrittive, sospensive o interdittive da parte di una Pubblica Autorità.

Per Organizzazione si intende una società, impresa, ditta, ente o associazione, giuridicamente riconosciuta o meno, pubblica o privata, che possiede proprie funzioni ed una sua amministrazione oppure persona fisica. Per Organizzazioni con più unità operative, una singola unità operativa può essere definita come Organizzazione.

5 Contratto di certificazione

Il contratto di certificazione include i seguenti documenti:

- Offerta di Certificazione (emessa da TÜV INTERCERT e sottoscritta dall'organizzazione)
- Condizioni contrattuali applicabili (richiamate in offerta)
- Domanda di certificazione su modulo specifico per ciascuna direttiva di prodotto

La trasmissione dell'Offerta di Certificazione sottoscritta (che costituisce il contratto legalmente valido) da parte dell'Organizzazione, nella quale sono richiamate le condizioni contrattuali applicabili, formalizzano contrattualmente il rapporto tra TÜV INTERCERT e l'Organizzazione e l'applicabilità dei sopraelencati documenti contrattuali.

Se per qualsiasi motivo il contratto di una certificazione accreditata non può essere accettato, TÜV INTERCERT informa per iscritto il richiedente motivando le ragioni di tale rifiuto.

6 Durata del contratto – recesso

Ove non diversamente pattuito fra TÜV INTERCERT e l'Organizzazione, il contratto è stipulato a tempo indeterminato e consente a ciascuna delle parti di recedere con un preavviso minimo di tre mesi rispetto alla data di efficacia del recesso, da comunicarsi mediante lettera raccomandata A/R o PEC.

Nel caso che precede, tuttavia, restano valide per il tempo residuo di validità del certificato tutte le disposizioni del contratto che sono funzionali ad un corretto mantenimento del sistema/prodotto/processo/personale in conformità alla normativa di riferimento, con particolare riguardo alla facoltà di TÜV INTERCERT di effettuare le visite/audit/prove programmate o quelle comunque ritenute opportune qualora abbia ragione di ritenere che detta conformità sia venuta a meno. Saranno dovuti pertanto a TÜV INTERCERT tutti i compensi pattuiti per le attività svolte dal medesimo fino alla data di efficacia del recesso.

Fatto salvo quanto sopra riportato l'Organizzazione ha facoltà di rinunciare al contratto con comunicazione da inviarsi mediante lettera raccomandata A/R o PEC.

In tale caso la rinuncia avrà efficacia a fare data dalla conferma in tale senso da parte di TÜV INTERCERT o al più tardi 15 giorni successivamente alla comunicazione della rinuncia da parte dell'Organizzazione.

Il recesso del contratto comporta l'obbligo per l'Organizzazione della cancellazione di tutti i riferimenti pubblicitari e di tutti i riferimenti sulla documentazione tecnica nonché la restituzione dei certificati originali.

7 Imparzialità e conflitto di interessi

Mediante il perfezionamento degli accordi contrattuali TÜV INTERCERT non assume nessun obbligo circa l'esito positivo della verifica di conformità, né in merito all'emissione del certificato, se non l'obbligo di basare le proprie decisioni sulla base di sufficienti evidenze oggettive.

È esclusa dall'oggetto del contratto ogni attività di consulenza, nella realizzazione e/o nel mantenimento da parte dell'Organizzazione dei requisiti di sistema/prodotto/servizio/processo/personale oggetto di valutazione di conformità, come definita nei regolamenti per l'accREDITAMENTO di ACCREDIA.

L'Organizzazione riconosce che un potenziale conflitto di interessi può determinare l'impossibilità per TÜV INTERCERT di erogare il proprio servizio. A tale fine si obbliga a comunicare a TÜV INTERCERT la ragione sociale del consulente ed il nominativo delle persone fisiche che svolgono direttamente l'attività.

L'Organizzazione è obbligata, inoltre, a comunicare a TÜV INTERCERT ogni variazione di tali soggetti.

L'Organizzazione riconosce che un potenziale conflitto di interessi può insorgere anche successivamente alla stipula del contratto e sino al momento della sua completa esecuzione; in tale caso sarà facoltà di TÜV INTERCERT recedere dal contratto con efficacia immediata. In tale ipotesi TÜV INTERCERT conserverà il diritto ad ottenere il corrispettivo delle prestazioni svolte sino al momento del recesso.

8 Oggetto della verifica e norma di riferimento

Costituiscono oggetto di verifica ai fini dell'emissione del certificato solo il sistema/prodotto/servizio/processo/personale come specificati nella documentazione contrattuale.

La certificazione di conformità di un sistema aziendale non si estende ai beni prodotti o ai servizi erogati dall'Organizzazione o al personale dell'organizzazione e, pertanto, non può essere utilizzata in accompagnamento agli stessi, o in modo da far ritenere che gli stessi siano coperti da certificazione. Fa eccezione l'approvazione del sistema di gestione ai sensi delle direttive comunitarie che prevedono i moduli D, D1, E, E1, H e H1 come definiti della decisione 768/2008.

La valutazione di conformità sarà condotta da TÜV INTERCERT sulla base del documento normativo di riferimento espressamente indicato dall'Organizzazione nella domanda di certificazione ovvero sulla base del documento normativo previsto dallo strumento legislativo applicato.

TÜV INTERCERT potrà operare in ambito cogente solo come Organismo Notificato accreditato.

Per quanto riguarda l'ambito volontario, qualora l'accREDITAMENTO sia ottenuto da TÜV INTERCERT successivamente al rilascio della certificazione, il certificato verrà nuovamente emesso con menzione dell'accREDITAMENTO ottenuto.

Laddove non diversamente richiesto dal documento normativo di riferimento, i controlli svolti da TÜV INTERCERT ai fini della valutazione di conformità del sistema/prodotto/servizio/processo/personale avvengono attraverso visite/prove/esami condotti con il metodo del campionamento.

Pertanto, il rilascio della certificazione non implica necessariamente la verifica di ogni singolo elemento del sistema, ovvero di ogni singolo esemplare del prodotto, ovvero di ogni singola attività espletata dal personale, ovvero di ogni singolo processo attuato.

9 Facoltà di utilizzo di risorse esterne

Nello svolgimento dell'attività oggetto del contratto, TÜV INTERCERT potrà avvalersi tanto di personale dipendente, quanto di soggetti esterni che operano per suo conto, purché debitamente qualificati. Gli ispettori che effettuano verifiche, audit e prove in ambito cogente hanno sottoscritto un contratto di collaborazione esclusiva.

Tali soggetti sono tenuti al rispetto di tutti i doveri gravanti su TÜV INTERCERT, inclusi quelli in materia di indipendenza e riservatezza.

10 Diritti ed obblighi di TÜV INTERCERT

a) TÜV INTERCERT si impegna a fornire i propri servizi di certificazione come definito nelle procedure, applicabili allo schema di certificazione richiesto, tali procedure sono descritte e/o richiamate nelle condizioni contrattuali applicabili. Relativamente ad ogni schema di certificazione di sistemi di gestione, di prodotto/servizio, di processo e del personale TÜV INTERCERT può elaborare o assumere specifici regolamenti di certificazione atti a definire particolari requisiti e procedure per l'ottenimento ed il mantenimento della certificazione; tali regolamenti sono parte integrante delle presenti condizioni contrattuali. Al fine di ottenere e mantenere la certificazione, i clienti di TÜV INTERCERT sono tenuti a sviluppare e mantenere il/i proprio/i personale e/o prodotti/servizi e/o sistemi di gestione e/o processi in conformità agli specifici regolamenti ed a consentire l'accesso incondizionato di TÜV INTERCERT per la verifica dei requisiti oggetto di certificazione.

b) La certificazione rilasciata da TÜV INTERCERT copre esclusivamente le attività svolte nell'ambito del campo di applicazione del sistema gestionale certificato o i servizi/prodotti/processi realizzati nell'ambito della certificazione di prodotto/servizio/processo o il personale per la figura professionale oggetto di certificazione.

11 Diritti ed obblighi dell'organizzazione

L'Organizzazione assicura e si impegna con TÜV INTERCERT a conformarsi, nei termini di validità del contratto, rispetto a tutti i requisiti ragionevolmente necessari all'emissione del certificato di conformità, comprese tutte le normative, leggi e regolamenti emessi dalle autorità competenti, tutti gli eventuali requisiti supplementari richiesti da TÜV INTERCERT.

Per particolari settori/aree di attività, si ritengono applicabili le condizioni contrattuali specifiche emesse da TÜV INTERCERT e disponibili in versione aggiornata sul sito web www.tuvintercert.it. L'Organizzazione assicura di aver fornito a TÜV INTERCERT documenti ed informazioni completi ed accurati inerenti la certificazione richiesta.

La certificazione di TÜV INTERCERT non solleva l'Organizzazione da alcun obbligo di legge relativo ai servizi/prodotti e/o processi e/o personale oggetto della stessa.

L'Organizzazione si impegna a conformarsi e a mantenersi conforme per tutto il periodo di validità del certificato a tutti i requisiti di natura cogente, quali leggi, regolamenti, etc., di tipo internazionale, nazionale o locale applicabile ai propri prodotti, servizi o personale. La certificazione riguarda solo la conformità del sistema di gestione/prodotto/servizio/processo/personale al documento normativo di riferimento e non comporta, peraltro, da parte di TÜV INTERCERT alcuna attestazione, certificazione o semplice accertamento del rispetto dei predetti requisiti da parte dell'organizzazione. L'organizzazione rimane pertanto l'unica responsabile della propria conformità legislativa, con esclusione di qualsiasi responsabilità od obbligo di garanzia da parte di TÜV INTERCERT.

12 Accesso alle informazioni

L'Organizzazione deve fornire ogni supporto necessario per la conduzione delle valutazioni, inclusa la messa a disposizione della documentazione inerente il Sistema/Prodotto/Servizio/Processo/ Personale per il quale è richiesta la certificazione/validazione e verifica e delle relative registrazioni.

L'Organizzazione deve inoltre consentire l'accesso, in condizioni di sicurezza, a tutte le aree ove vengono svolte attività rilevanti per l'oggetto della certificazione.

Tutti gli atti (documentazione, lettere, comunicazioni, ecc. ...) relativi alle attività di certificazione e verifica del sistema/prodotto/servizio/processo/personale sono considerati riservati.

L'accesso e la consultazione dei documenti relativi alla certificazione e verifica sono riservati solo alle funzioni coinvolte nell'iter di certificazione e verifica ed all'Organizzazione in oggetto.

Nel caso in cui informazioni relative all'Organizzazione debbano essere divulgate per obblighi di legge, TÜV INTERCERT ne dà avviso all'Organizzazione.

TÜV INTERCERT non sarà responsabile per nessuna perdita dovuta alla fornitura di informazioni false, incomplete o omissive nei documenti dovute agli atti o alle omissioni di qualsiasi soggetto esterno a TÜV INTERCERT, tranne per le richieste esplicitamente espresse nello scopo del contratto di servizio.

L'Ente di Accreditamento (ACCREDIA) garante delle certificazioni emesse da TÜV INTERCERT può richiedere la partecipazione di suoi osservatori alle verifiche ispettive effettuate da TÜV INTERCERT stesso, allo scopo di accertare che le modalità di valutazione adottate da TÜV INTERCERT siano conformi alle norme per esso applicabili. La partecipazione di tali osservatori è previamente concordata tra TÜV INTERCERT e l'organizzazione. Qualora l'organizzazione non conceda il proprio benestare alla suddetta partecipazione TÜV INTERCERT procede all'interruzione dell'iter certificativo o alla sospensione/revoca del certificato, se già rilasciato all'organizzazione.

La partecipazione del personale dell'ente di accreditamento alle ispezioni non è a titolo oneroso per l'Organizzazione.

13 Obbligo di informazione sui procedimenti legali

L'Organizzazione si impegna a:

- Notificare immediatamente a TÜV INTERCERT tutte le situazioni irregolari rilevate dalle Autorità di controllo, nonché eventuali sospensioni o revoche di autorizzazioni, concessioni, ecc., relativamente ad aspetti legati all'oggetto della certificazione.
- Notificare immediatamente a TÜV INTERCERT eventuali procedimenti legali in corso o in sentenze passate in giudicato inerenti l'oggetto della certificazione, che riguardano direttamente l'organizzazione o persone fisiche che la rappresentano, fatti salvi i limiti imposti dalla legge.
- In caso di certificazioni aventi ad oggetto requisiti di natura ambientale, notificare immediatamente a TÜV INTERCERT eventuali incidenti ambientali con impatto di lunga durata e/o che abbiano richiesto l'intervento di enti esterni per la risposta e/o che abbiano comportato comunicazioni a pubbliche autorità.
- Tenere informato TÜV INTERCERT sugli sviluppi dei suddetti procedimenti.

In relazione a quanto sopra, TÜV INTERCERT potrà eseguire visite di controllo supplementari ed eventualmente adottare provvedimenti di sospensione/revoca del certificato, in base alla gravità e all'impatto dell'evento verificatosi.

14 Verifica ispettiva e sicurezza sul luogo di lavoro

L'Organizzazione, ai sensi della vigente legislazione in materia di sicurezza e prevenzione degli infortuni sul lavoro, s'impegna a fornire a TÜV INTERCERT un'informazione completa e dettagliata relativa ai rischi specifici esistenti nell'ambiente di lavoro in cui sono destinati ad operare i valutatori.

L'Organizzazione s'impegna altresì a promuovere, attraverso il proprio incaricato a ciò preposto, la cooperazione e il coordinamento ai fini dell'attuazione delle misure e degli interventi di protezione e prevenzione dai rischi sul lavoro che incidono sull'attività lavorativa dei valutatori incaricati da TÜV INTERCERT e che richiedono la tutela sia dei lavoratori che di tutti gli altri soggetti che operano o che comunque sono presenti nel medesimo ambiente di lavoro.

TÜV INTERCERT si impegna ad informare il personale ACCREDIA in merito a rischi eventualmente presenti presso i luoghi in cui sarà presente per verifiche in affiancamento.

15 Condizioni economiche

Le condizioni di vendita sono specificate nel modello di offerta.

I costi della certificazione sono riportati in un listino, su cui si basa l'offerta economica, a seguito di specifica valutazione. Il listino prezzi è redatto da TÜV INTERCERT, approvato dal Legale Rappresentante e sottoposto al Meccanismo di Salvaguardia dell'Imparzialità.

I prezzi presenti nel listino, sono soggetti ad una politica degli sconti decisa dal Responsabile delle Vendite e Marketing. La politica degli sconti è documentata.

Il Meccanismo di Salvaguardia dell'Imparzialità (chiamato Governing Board nella documentazione TÜV INTERCERT) garantisce che le attività di TÜV INTERCERT siano sempre offerte senza discriminazione a tutti i potenziali clienti.

16 Verifiche supplementari

L'Organizzazione, nell'eventualità che i risultati della valutazione richiedano visite ispettive/prove supplementari, o altre attività di valutazione supplementari per:

- a) Verifiche a seguito di segnalazioni o reclami ricevuti ritenuti particolarmente significativi relativi al sistema/prodotto/servizio/personale certificato e alla sua conformità alle norme di riferimento e ai regolamenti applicabili, o
- b) La verifica delle modifiche apportate dall'organizzazione al sistema/prodotto/servizio/personale certificato e considerate rilevanti da TÜV INTERCERT, o
- c) Come azione conseguente nei confronti di Organizzazioni cui è stata sospesa la certificazione, o
- d) La verifica dell'attuazione ed efficacia dei trattamenti delle non conformità e delle azioni correttive messe in atto dall'organizzazione, o
- e) A fronte di necessità emerse in fase di rilascio del certificato, o
- f) Il ripristino della validità del certificato a seguito di una sospensione,
- g) Ove previste dallo strumento legislativo applicato,

Si dichiara sin da ora disponibile a che le medesime vengano effettuate onde consentire la corretta esecuzione del servizio.

Nei casi a), b), c) di cui sopra TÜV INTERCERT si riserva di svolgere gli audit supplementari anche senza, o con breve preavviso escludendo, o limitando, la possibilità di recusare i valutatori incaricati da TÜV INTERCERT.

In caso di rifiuto delle verifiche supplementari, senza valide motivazioni, da parte dell'organizzazione, TÜV INTERCERT può bloccare l'iter di certificazione o avviare l'iter di sospensione/revoca della certificazione rilasciata come stabilito nelle condizioni contrattuali applicabili.

Tutte le spese relative alle eventuali verifiche supplementari sono da considerarsi a carico dell'organizzazione; fanno eccezione le verifiche supplementari a seguito segnalazioni o reclami che saranno a carico dell'organizzazione solo nel caso gli stessi siano ritenuti giustificati da TÜV INTERCERT.

La tariffa applicata sarà quella contrattualmente definita per l'attività ordinaria.

17 Sospensione del certificato di sistema, prodotto e personale

Oltre che nei casi espressamente previsti dalle condizioni contrattuali applicabili, la validità del certificato può essere sospesa da TÜV INTERCERT in tutti i casi in cui abbia ragione di ritenere che il sistema, il prodotto o il personale non risponda più ai requisiti del documento normativo di riferimento ed in particolare nei seguenti casi:

- a) Mancato adeguamento da parte dell'Organizzazione alle modifiche delle condizioni contrattuali applicabili o del documento normativo comunicate da TÜV INTERCERT
- b) Mancata accettazione di visite periodiche o suppletive richieste da TÜV INTERCERT.
- c) Mancata comunicazione di modifiche dell'organizzazione o delle caratteristiche del prodotto oggetto di certificazione.
- d) Mancata comunicazione, da parte del personale certificato, circa aspetti che possano influenzare la capacità di continuare a soddisfare i requisiti per il mantenimento della certificazione.
- e) Mancata informazione circa l'esistenza di condanne, procedimenti legali, reclami o contestazioni aventi ad oggetto i requisiti cogenti del prodotto o del sistema o i requisiti tecnico professionali del personale certificato.
- f) Mancato pagamento da parte dell'Organizzazione dei compensi dovuti a TÜV INTERCERT, nei termini previsti dal contratto.

La sospensione verrà notificata all'Organizzazione tramite comunicazione scritta nella quale verranno precisate le condizioni per il ripristino della certificazione ed il termine entro il quale devono essere attuate.

Durante il periodo di sospensione, l'Organizzazione e il personale non possono fare uso del Certificato o fregiarsi della qualità di Organizzazione / personale certificati (o qualificare il prodotto come certificato) e deve portare a conoscenza dei terzi interessati con mezzi adeguati la situazione di sospensione.

18 Revoca del certificato di sistema, prodotto e personale

Oltre che nei casi espressamente previsti dalle condizioni contrattuali applicabili, il certificato di conformità può essere revocato da TÜV INTERCERT nei seguenti casi:

- a) Mancata eliminazione delle cause che hanno portato alla sospensione del certificato nel termine comunicato da TÜV INTERCERT.
- b) Cessazione dell'attività dell'Organizzazione (o della produzione del bene) oggetto di certificazione o sospensione della stessa per un periodo superiore a 12 mesi.
- c) Condanna dell'Organizzazione o del personale per fatti aventi ad oggetto il mancato rispetto dei requisiti cogenti del sistema o del prodotto oggetto di certificazione.

Si precisa che TÜV INTERCERT potrà revocare il certificato di conformità, oltre che nei casi sopra indicati sub a), b), c), in tutti i casi in cui il sistema, prodotto o il personale non garantiscano il rispetto dei requisiti minimi del documento normativo di riferimento.

Qualora si verifichi uno degli eventi che comportano la revoca del certificato di conformità, TÜV INTERCERT provvederà a darne comunicazione per iscritto all'Organizzazione.

Conseguentemente quest'ultima o il personale, se in possesso del suddetto certificato, saranno tenuti a restituire il certificato di conformità entro 15 giorni dalla comunicazione di revoca da parte del TÜV INTERCERT. Il certificato di conformità dell'Organizzazione/personale sarà inoltre eliminato dal sito web del TÜV INTERCERT (www.tuvintercert.it).

Nell'ambito dei doveri che gravano su TÜV INTERCERT, questi potrà comunicare l'avvenuta sospensione, rinuncia o revoca della certificazione agli Enti di Accreditamento e ad altri terzi che gliene facciano richiesta, nonché inserire il relativo dato nell'elenco delle aziende/ certificati presente sul proprio sito Internet.

19 Limiti della certificazione e responsabilità

a. Per la certificazione di sistema e processo

Il rilascio ed il mantenimento della certificazione del sistema di Gestione o della certificazione di processo non costituiscono attestazione né garanzia da parte di TÜV INTERCERT del rispetto degli obblighi di legge e dei requisiti cogenti gravanti sull'Organizzazione certificata.

Pertanto l'Organizzazione è e rimane l'unica responsabile, sia verso se stessa, sia nei confronti dei suoi clienti, sia verso i terzi, del corretto svolgimento della propria attività e della conformità della stessa e dei propri prodotti alle normative applicabili ed alle aspettative dei clienti e dei terzi in genere e si impegna a tenere indenne TÜV INTERCERT ed i suoi dipendenti ed ausiliari da qualsiasi reclamo, azione o pretesa di terzi connessa all'esecuzione delle attività di TÜV INTERCERT in base alle presenti condizioni generali di contratto.

b. Per la certificazione di prodotto e servizio

Il rilascio ed il mantenimento della certificazione di un prodotto/servizio hanno esclusivamente ad oggetto la verifica della conformità dello stesso rispetto ad un dato documento normativo di riferimento. Nel caso di certificazione volontaria i loro effetti sono limitati ai rapporti tra TÜV INTERCERT e l'Organizzazione e non costituiscono attestazione né garanzia da parte di TÜV INTERCERT del rispetto degli obblighi di legge e dei requisiti cogenti di prodotto/servizio gravanti sul Produttore/Fabbricante. Nel caso di certificazione cogente TÜV INTERCERT il rispetto dei requisiti di legge intesi come conformità ai requisiti essenziali di sicurezza stabiliti dalle direttive applicate è prerogativa di TÜV

INTERCERT che, in caso di rifiuto del fabbricante di adeguare il prodotto a tali requisiti, ha l'obbligo di informare l'autorità incaricata della sorveglianza del mercato.

In ogni caso il Produttore/Fabbricante è e rimane l'unico responsabile, sia verso se stesso, sia nei confronti dei suoi clienti, sia verso i terzi, del corretto svolgimento della propria attività e della conformità della stessa e dei propri prodotti/servizi alle normative applicabili ed alle aspettative dei clienti e dei terzi in genere e pertanto l'Organizzazione si impegna a tenere indenne TÜV INTERCERT ed i suoi dipendenti ed ausiliari da qualsiasi reclamo, azione o pretesa di terzi connessa all'esecuzione delle attività dell'Istituto in base alle presenti condizioni generali di contratto.

c. Per la certificazione di personale

Il rilascio ed il mantenimento della certificazione di personale hanno esclusivamente ad oggetto la verifica della conformità dei requisiti posseduti o dimostrati da detto personale, rispetto a quelli prescritti da un dato documento normativo di riferimento. Gli effetti della certificazione sono limitati ai rapporti tra TÜV INTERCERT e l'Organizzazione e, in caso di certificazione volontaria, non costituiscono attestazione né garanzia da parte del TÜV INTERCERT del rispetto dei requisiti di legge prescritti. In ogni caso la certificazione non comporta alcuna garanzia da parte di TÜV INTERCERT nei confronti del personale, dell'Organizzazione o dei terzi, circa la correttezza dell'operato dello stesso personale certificato.

Pertanto l'operatore certificato è e rimane l'unico responsabile, sia verso se stesso, sia nei confronti dei suoi clienti, sia verso i terzi, del corretto svolgimento delle attività svolte e pertanto si impegna a tenere indenne TÜV INTERCERT ed i suoi dipendenti ed ausiliari da qualsiasi reclamo, azione o pretesa di terzi connessa all'esecuzione delle attività del TÜV INTERCERT in base alle presenti condizioni generali di contratto.

20 Limitazioni di responsabilità e oneri

- a) Fatta eccezione nel caso in cui si verifichi un comportamento negligente da parte dei propri dipendenti o collaboratori, TÜV INTERCERT non è responsabile di nessuna perdita o danno patrimoniale, in qualunque modo causati durante lo svolgimento delle attività di valutazione, certificazione o di altri servizi ad esse relativi.
- b) Nel caso di negligenza imputabile ai propri dipendenti o collaboratori nello svolgimento delle prestazioni, qualsiasi perdita, danno per i quali TÜV INTERCERT potrà essere ritenuta responsabile, sarà limitata all'ammontare dell'importo del contratto, fino a un massimo di 200000€ (duecentomila).
- c) L'Organizzazione dichiara di aver stipulato una polizza assicurativa a copertura dei rischi derivanti dalle proprie attività, senza alcun obbligo economico per TÜV INTERCERT.

21 Clausola di decadenza

Ogni reclamo o richiesta di risarcimento nei confronti di TÜV INTERCERT dovrà essere avanzata dall'Organizzazione, a pena di decadenza, entro e non oltre sei mesi dall'evento che ha dato luogo alla richiesta o al reclamo.

22 Indennizzo e manleva

L'Organizzazione risarcirà TÜV INTERCERT per i costi, rivendicazioni e cause che derivano dall'abuso di qualsiasi certificato, licenza o marchio di conformità emessi da TÜV INTERCERT in accordo alle presenti condizioni generali di contratto ed al contratto stipulato.

23 Causa di forza maggiore

TÜV INTERCERT sarà esentato da ogni responsabilità per danni qualora non dovesse essere in grado di adempiere ai propri obblighi a causa del verificarsi di circostanze di fatto ragionevolmente imprevedibili che rendessero impossibile la prestazione di TÜV INTERCERT.

24 Rinuncia, sospensione, revoca dell'accreditamento (ove applicabile)

TÜV INTERCERT si impegna ad informare l'Organizzazione dell'eventuale rinuncia/revoca/sospensione dell'accreditamento nel settore di appartenenza, nonché a supportare la stessa nella fase del passaggio ad altro Organismo accreditato.

TÜV INTERCERT non sarà in alcun modo responsabile per eventuali danni causati all'Organizzazione dalla rinuncia/sospensione/revoca dell'accreditamento; nei suddetti casi, l'Organizzazione ha facoltà di rinunciare alla certificazione senza necessità di preavviso e senza oneri aggiuntivi.

25 Segreto professionale, riservatezza e privacy

- a) Salvo obblighi legali, TÜV INTERCERT manterrà il più stretto riserbo sulle informazioni ottenute durante lo svolgimento delle attività di certificazione, sia dal personale dipendente sia dal personale non dipendente, comunque operante per conto di TÜV INTERCERT.
- b) Non sarà consentita la divulgazione a terzi senza consenso scritto dall'altra parte.
- c) I dati verranno trattati in ottemperanza alle norme di cui al D.lgs. 196/2003.

26 Informativa ai sensi del d.lgs. 30 giugno 2003, n. 196

26.1 Ai sensi dell'art. 13 del D.lgs. 196/2003, ed in relazione ai dati relativi all'organizzazione (ragione sociale; indirizzo sede principale ed eventuali sedi secondarie; nominativo e dati anagrafici dei legali rappresentanti; numeri di telefono; codice fiscale e partita iva; coordinate bancarie; altri dati inerenti l'attività economica dell'Organizzazione)

direttamente da essa forniti a TÜV INTERCERT e/o da TÜV INTERCERT medesimo acquisiti nel corso del rapporto contrattuale o precontrattuale (di seguito i DATI o i DATI PERSONALI), l'Organizzazione prende atto di quanto segue.

26.2 Il trattamento cui saranno sottoposti i DATI PERSONALI è diretto:

- a) Alla formulazione di offerte e alle altre attività finalizzate alla costituzione del rapporto contrattuale;
- b) All'espletamento da parte di TÜV INTERCERT delle attività di adempimento di obblighi contabili e fiscali, di amministrazione della clientela, di gestione ed esecuzione dei contratti di fornitura dei prodotti TÜV INTERCERT, di gestione dei pagamenti e dell'eventuale contenzioso, di adempimento degli obblighi di legge e nei confronti degli enti di accreditamento, all'inserimento nelle pubblicazioni periodiche TÜV INTERCERT;
- c) Allo svolgimento di attività di informazione e promozione circa i servizi TÜV INTERCERT.

26.3 In relazione alle predette finalità, il trattamento dei DATI PERSONALI potrà essere svolto manualmente ovvero con l'ausilio di mezzi informatici, elettronici o comunque automatizzati e potrà consistere, alternativamente o congiuntamente, in operazioni di registrazione, conservazione, organizzazione, elaborazione, selezione, raffronto, estrazione, comunicazione, cancellazione, distruzione dei dati stessi;

26.4 Relativamente ai DATI, non è necessaria una espressa manifestazione di consenso al trattamento, alla diffusione e alla comunicazione verso i destinatari di cui al successivo punto 26.8, purché ciò avvenga per le finalità indicate alle lettere a) e b) del punto 26.2, essendo tale consenso presunto dalla legge ovvero comunque non obbligatorio.

26.5 Per quanto riguarda invece il trattamento dei DATI per le finalità di cui alla lettera c) del punto 26.2, è necessaria una manifestazione di consenso da parte dell'Organizzazione, per l'invio di comunicazioni commerciali attraverso sistemi automatizzati di chiamata e comunicazioni elettroniche quali: posta elettronica, telefax, messaggi MMS, Sms o di altro tipo. Al riguardo si precisa che, da un lato, l'Organizzazione non è obbligata a fornire il consenso per le attività di cui alla lettera c) del punto 26.2, dall'altro lato, in mancanza del suddetto consenso da parte dell'Organizzazione, TÜV INTERCERT non potrà svolgere le predette attività.

26.6 Titolare dei DATI è TÜV INTERCERT; i dati dei Responsabili del Trattamento nominati sono conoscibili contattando la sede sociale.

26.7 I DATI potranno essere comunicati, per analogo trattamento, ad altre società del gruppo al quale, in base alla disciplina dettata dall'art. 2359 c. c., appartenga TÜV INTERCERT.

26.8 I DATI potranno essere comunicati, anche al di fuori dell'ambito territoriale dell'Unione Europea, alle seguenti categorie di soggetti: corrieri/spedizionieri, istituti bancari ed intermediari finanziari non bancari; amministrazione postale – servizio postel; agenti, studi professionali e società di consulenza per l'espletamento da parte di tali soggetti dei servizi di assistenza in materia contabile, fiscale, gestione contenzioso e recupero crediti; consulenti ed imprese incaricati della manutenzione del sistema informativo aziendale; società di revisione, Pubbliche Amministrazioni, enti o organizzazioni ai quali TÜV INTERCERT è tenuta a comunicare i dati per obblighi di legge o contrattuali (es: ACCREDIA, ecc.). I soggetti appartenenti alle categorie di cui sopra ai quali i DATI possono essere comunicati, utilizzeranno tali dati in qualità di titolari, ad eccezione dei soggetti nominati responsabili.

26.9 I DATI verranno a conoscenza dei soggetti nominati responsabili e di quelli nominati incaricati che hanno necessità di trattarli per l'espletamento degli incarichi e delle funzioni a loro affidati.

26.10 I DATI potranno essere soggetti a diffusione tramite inserimento nelle pubblicazioni periodiche TÜV INTERCERT (registri, elenchi, newsletter ecc.) o sul sito internet TÜV INTERCERT.

26.11 La legge riconosce all'organizzazione una serie di diritti (art. 7 D.lgs. 196/2003), tra cui quello di opporsi per motivi legittimi al trattamento in questione, di ottenere dal titolare del trattamento la conferma dell'esistenza o meno dei DATI e che tali DATI vengano messi a sua disposizione in forma intelligibile; quello di conoscere l'origine dei dati nonché la logica e le finalità su cui si basa il trattamento; quello di ottenere la cancellazione, la trasformazione in forma anonima, il blocco, per i dati trattati in violazione della normativa vigente, o la certificazione e l'aggiornamento e, se vi è interesse, l'integrazione dei dati stessi.

27 Reclami, ricorsi e arbitrato

Innanzitutto sono date le seguenti definizioni:

Reclamo: insoddisfazione, sia verbale sia scritta, da parte di un soggetto che abbia titolo (cliente diretto, cliente diretto, autorità pubblica, ente di accreditamento) in relazione al servizio fornito dall'Organismo o al suo lavoro.

Ricorsi: ricorso formale, per conto di un soggetto, con specifiche cause, nei confronti di decisioni prese o di valutazioni espresse o di certificazione inviate dall'Organismo.

QM verifica preventivamente chi è stato coinvolto nell'attività di certificazione quindi fa riferimento a personale indipendente per la gestione reclamo o del ricorso. Generalmente tale gestione avviene con HCO, oppure con i suoi deputy o con altro personale qualificato per il comitato di delibera, purché non preso parte ad alcuna attività sulla pratica in esame.

27.1 Reclami

TÜV INTERCERT prende in considerazione dei reclami scritti o verbali dei propri clienti o di altre parti interessate. I reclami in forma anonima, anche se iscritti, non sono presi in considerazione. Ogni reclamo registrato in una specifico file gestito dal Responsabile Qualità (di seguito QM).

L'HCO analizzerà i reclami al fine di stabilire se questo sia fondato o meno. Per i reclami infondati, la direzione tecnica e/o la direzione vendite, contatterà il reclamante al fine di informarlo sulla valutazione e dirimere la questione. In caso di reclamo valido, sono considerati due casi:

- Se reclamo si riferisce alle attività di certificazione di TÜV INTERCERT con oggettiva inadeguatezza amministrativa, procedurale e/o etica, il reclamo sarà gestito da HCO o dalla direzione generale unitamente a QM. La revisione sarà eseguita sulla base delle informazioni fornite ed accettate dal reclamante e delle procedure interne a TÜV INTERCERT. Inoltre, se necessario saranno attuate misure correttive e adeguate misure preventive.
- Se reclamo si riferisce alle attività di TÜV INTERCERT in relazione ad oggettiva inadeguatezza tecnica del prodotto, e/o della documentazione relativa allo strumento legislativo applicato, il reclamo sarà gestito da HCO unitamente a QM.

HCO incaricherà della revisione della certificazione un Technical Certifier che non abbia preso parte alla procedura sotto esame. Il risultato sarà valutato dallo Steering Committee. In caso di errori e/o omissioni non risolte dalla revisione, lo Steering Committee potrebbe provvedere alla sospensione della certificazione nel modo e nei tempi previsti dalle presenti Condizioni Contrattuali

Nel caso in cui il prodotto mostra non conformità derivati da differenze dal prototipo dovute a processi di produzione o installazione errati (che sono in carico al fabbricante), lo Steering Committee può prevedere la sospensione della certificazione.

L'HCO invierà al reclamante una comunicazione scritta contenente, oltre alla richiesta di misure correttive che devono essere messe in pratica anche i tempi per la verifica in sito. Il reclamante può, in ogni momento chiedere a QM lo stato di avanzamento della procedura.

Al termine di tutte le attività, TÜV INTERCERT informerà il reclamante sul risultato della procedura.

27.2 Ricorsi

I ricorsi contro le decisioni o le azioni dell'organismo di certificazione devono essere presentati per iscritto mediante posta ordinaria, fax o posta elettronica certificata entro 15 giorni dalla ricezione dell'atto contro il quale si vuole presentare ricorso.

TÜV INTERCERT confermerà il responsabile della gestione del ricorso entro cinque giorni lavorativi dalla ricezione del ricorso e si impegna a fornire informazioni sull'andamento della procedura, a seguito di richiesta scritta. Tutti i ricorsi sono registrati in un apposito file sotto la responsabilità dell'ufficio legale.

Se il ricorso si riferisce a trattamenti economico amministrativi o procedure che sono considerate inappropriate da parte del cliente, la revisione sarà presa in carico dall'ufficio vendite unitamente a QM. L'accettazione o meno del ricorso, adeguatamente motivata, sarà comunicata dall'ufficio legale mediante posta certificata, fax o raccomandata con ricevuta di ritorno entro 60 giorni.

Se ricorso si riferisce procedure tecniche, HCO incaricherà della revisione un Technical Certifier che non ha preso parte alla procedura sotto esame. Il risultato sarà valutato dallo Steering Committee.

L'ufficio legale comunicherà il risultato del riesame e l'eventuale accettazione o meno del reclamo entro 90 giorni.

27.3 Foro esclusivo

Il contratto come definito all'articolo 5 del presente è soggetto alle leggi italiane e, in caso di necessità, le parti scelgono di deferire ogni controversia al foro di Reggio Emilia.

28 Riservatezza e protezione della proprietà intellettuale ed industriale

TÜV INTERCERT assicura che tutte le informazioni ottenute durante le attività di certificazione, ad eccezione delle deformazioni pubbliche che devono essere fornite all'ente di accreditamento/autorità di notifica, sono identificate come confidenziali a tutti i livelli dell'organizzazione di TÜV INTERCERT.

Le informazioni confidenziali dovranno essere rese accessibili al personale dell'ente di accreditamento/ autorità di notifica o all'autorità di regolazione che ne ha diritto legale. Se questo personale autorizzato accede alle informazioni, TÜV INTERCERT informerà per iscritto l'organizzazione.

Se parti terze chiederanno informazioni confidenziali, TÜV INTERCERT richiederà l'autorizzazione, per iscritto, all'organizzazione stessa.

TÜV INTERCERT è inoltre consapevole degli obblighi di garantire la protezione dell'informazione e di ogni altro materiale o documento di proprietà dell'organizzazione. Per proprietà intellettuale/industriale si intende, per esempio, ogni idea, concetto, conoscenza, brevetto, progetto, prototipo, informazione industriale, informazione finanziaria ecc.

Tale protezione non include quelle informazioni che devono essere pubblicate per legge.

TÜV INTERCERT opera in accordo con le locali leggi sulla protezione dei dati in base al Paese in cui opera.

29 Gestione delle modifiche

In caso di modifica alla normativa e/o alle norme di certificazione in vigore relative al prodotto o in generale alle regole di certificazione (ad esempio per conto dell'Ente di Accredimento o dell'Autorità di Notifica) o del presente documento, TÜV INTERCERT informerà immediatamente i clienti che hanno ottenuto un certificato o che hanno richiesto una certificazione.

Per ogni scopo di certificazione, influenzato da queste modifiche, TÜV INTERCERT nominerà un Technical Certifier per la revisione del certificato rilasciato. Il risultato di questa revisione e inoltrato a HCO e, se necessario, allo Steering Committee se è richiesta una decisione.

HCO informerà il proprietario del certificato in merito alle necessarie azioni correttive per conformarsi con la normativa modificata, dando inoltre un limite di tempo entro il quale devono essere fornite evidenze di tali azioni. Un audit supplementare sarà effettuato per valutare l'implementazione delle azioni, il costo di tale attività sarà a carico del cliente.

Il cliente che rifiuta di aggiornare la produzione, il processo, il QMS o la documentazione tecnica influenzata dalle modifiche avvenute, rinuncia automaticamente la certificazione ogni certificato ritirato sarà comunicato al cliente stesso e all'autorità di regolazione o ente di accreditamento se previsto dallo schema di certificazione applicato.

30 Voltura del certificato

In caso di cambio di ragione sociale, il cliente deve comunicare a TÜV INTERCERT le modifiche intervenute, inviando la seguente documentazione:

- copia del nuovo certificato di iscrizione alla Camera di Commercio, o documento equivalente,
- copia dell'atto notarile attestante la variazione.

TÜV INTERCERT, effettuati gli accertamenti del caso, rilascia un nuovo Certificato, che annulla e sostituisce il precedente.

31 Registro dei certificati

TÜV INTERCERT tiene aggiornato l'elenco delle certificazioni emesse.

L'elenco viene tenuto aggiornato in funzione non solo dell'emissione di nuovi certificati ma anche dell'eventuale revisione, sospensione o ritiro dei certificati preesistenti.

TÜV INTERCERT pubblica sul proprio sito internet le informazioni contenute nel registro. All'autorità incaricata della sorveglianza del mercato sono fornite le credenziali di accesso per il controllo sulle attività di certificazione, ove previsto dalla legislazione vigente.

32 Modello di organizzazione, gestione e controllo adottato ai sensi del D.lgs. 231/2001

Con riferimento a quanto previsto dal Decreto Legislativo 8 giugno 2001, n. 231 e successive modifiche e integrazioni, è stato approvato dal Consiglio di Amministrazione di TÜV INTERCERT il Codice Etico, quale documento che definisce l'insieme di valori di etica aziendale che la società riconosce, accetta e condivide e il cui rispetto consente, fra l'altro, di prevenire la commissione di reati previsti dal decreto citato.

È interesse primario di TÜV INTERCERT che tutti coloro che incorrano in relazioni d'affari con la Società svolgano la propria attività in osservanza dei principi e dei valori contenuti nel Codice etico.

La violazione grave o reiterata dei principi contenuti nel Codice Etico è considerato inadempimento degli obblighi scaturenti dagli accordi e determina la risoluzione del contratto ai sensi dell'art. 1456 c.c., nonché il risarcimento dei danni eventualmente subiti dalla Società.

Il contratto potrà comunque essere risolto ex art. 1456 c.c. su comunicazione di TÜV INTERCERT in caso di commissione di un reato previsto dal D.lgs. 231/01 e successive modifiche e integrazioni, anche non in relazione a rapporti con TÜV INTERCERT, accertato con sentenza passata in giudicato che riconosca la responsabilità dell'Organizzazione o a seguito di applicazione della pena su richiesta delle parti ex art. 444 c.p.p., nonché in caso di irrogazione, anche in sede cautelare, delle sanzioni interdittive del divieto di contrattare con la pubblica amministrazione o dell'interdizione dall'esercizio dell'attività.

In ogni caso, al momento dell'apertura di un procedimento in sede penale nei confronti dell'Organizzazione per reati rilevanti ai sensi del D.lgs. 231/2001, dovrà esserne data informazione immediata a TÜV INTERCERT che avrà la facoltà di risolvere il contratto per il verificarsi di tale condizione risolutiva ex art. 1353 c.c.