

Condizioni generali di certificazione

1. Doveri del cliente:

Il Cliente si impegna a conformare e a mantenere successivamente conforme la propria organizzazione e/o i propri prodotti a tutti i requisiti richiesti dalle norme vigenti in materia di certificazione (leggi e regolamenti di natura locale, nazionale ed internazionale).

Il cliente si impegna a garantire l'osservanza da parte di DEKRA Testing and Certification dei regolamenti ACCREDIA e IAF applicabili ai diversi schemi di certificazione (ad esempio: RG01; RG01-01; ; RT09; IAF MD, ecc...) nella revisione corrente, disponibili sul sito www.accredia.it.

La certificazione riguarda unicamente la conformità del Sistema di Gestione del Cliente alla normativa di riferimento. Il Cliente rimane pertanto l'unico responsabile che la propria organizzazione e/o prodotti siano conformi alla legislazione di riferimento, con ciò escludendosi qualsiasi responsabilità al riguardo e/o obbligo di garanzia da parte di DEKRA Testing and Certification.

1.1 Messa a disposizione dei documenti:

Il cliente si impegna a rendere disponibili le informazioni ed i documenti richiesti da DEKRA Testing and Certification durante la certificazione del proprio sistema di gestione volontariamente, integralmente, gratuitamente e senza ritardi.

1.2 Informazioni:

Il cliente assicura che gli auditor ricevano tutte le informazioni di cui hanno bisogno per valutare il sistema di gestione in modo veritiero e completo. Il cliente di propria iniziativa deve prestare attenzione a tutti i processi e le circostanze che possono essere significativi per l'esecuzione degli ordini. I dipendenti responsabili devono essere disponibili durante la verifica e deve essere garantito l'accesso ai documenti esistenti perché possano essere riesaminati.

1.3 Notifica a DEKRA Testing and Certification:

Il proprietario del certificato ha il dovere di informare immediatamente DEKRA Testing and Certification di tutti i più importanti cambiamenti che potrebbero avere un effetto sul funzionamento del sistema di gestione certificato o sui rispettivi requisiti di certificazione.

1.4 Programmazione degli audit:

DEKRA Testing and Certification conferma la data per lo svolgimento della procedura di certificazione presso la sede del cliente. Se la data di audit concordata non può essere rispettata per cause imputabili al cliente, quest'ultimo dovrà rimborsare a DEKRA Testing and Certification tutte le spese sostenute fino a quel momento; le scadenze inizialmente previste saranno di nuovo applicabili.

DEKRA Testing and Certification si riserva il diritto di addebitare al cliente fino al 50% del costo della verifica qualora il cliente richieda lo spostamento o la cancellazione di una verifica, dallo stesso già confermata, nei 15 giorni di calendario antecedenti la data stabilita. In caso di rinvio della data di audit da parte del cliente a breve termine (entro 3 giorni di calendario prima

della data di audit), il cliente è tenuto a rimborsare il 100% dei costi dell'audit rinviato, a meno che la data di audit sia rinviata per motivi per i quali DEKRA Testing and Certification è responsabile.

1.5 Uffici:

Il cliente ha il dovere di fornire agli auditor adeguato spazio in ufficio in loco per l'esecuzione della verifica.

In base alle prescrizioni legislative in materia di salute, sicurezza ed igiene sul lavoro, il cliente è tenuto ad informare i valutatori sugli aspetti di sicurezza e pericoli esistenti all'interno dell'organizzazione o nei cantieri sottoposti a verifica, nonché a mettere a disposizione degli stessi idonei dispositivi individuali di protezione.

1.6 Condizioni preliminari per la certificazione:

Per ottenere la certificazione, l'Organizzazione deve:

- aver avviato e implementato il relativo sistema di gestione da un tempo congruo;

- aver completato un ciclo di verifiche interne e un riesame della Direzione;

- (ISO 14001 e ISO 45001) essere conforme ai requisiti legislativi applicabili relativi alla Salute e Sicurezza del Lavoro e alla gestione e prevenzione ambientale ed alle relative autorizzazioni, permessi e prescrizioni cogenti. Nel caso l'Organizzazione non disponesse in toto o in parte delle suddette e necessarie autorizzazioni, deve comunque essere in grado di dimostrare di averne titolo e di averne presentato richiesta completa ed esauritiva alle autorità preposte in tempi congrui e prima di aver avviato le relative attività. A tale proposito è utile ricordare che le attività di verifica della conformità legislativa operate da DEKRA non sono sostitutive di quelle a carico degli enti di controllo e sono svolte per campionamento, per cui la certificazione non costituisce evidenza del pieno rispetto delle leggi applicabili da parte dell'Organizzazione

- (ISO 14001 e ISO 45001) impegnarsi a comunicare tempestivamente a Dekra l'accadimento di significativi incidenti, inquinamenti o contaminazioni dell'ambiente o del territorio su cui opera, significative situazioni di emergenza, incidenti e infortuni, notifiche di procedimenti legali o contestazioni da parte di Pubbliche Autorità tali da compromettere o mettere in dubbio la credibilità e/o l'efficacia del Sistema di Gestione ambientale della Salute e Sicurezza nei Luoghi di Lavoro dell'organizzazione. Tali informazioni saranno oggetto di valutazione da parte di DEKRA Testing and Certification e potranno essere comunicate ad ACCREDIA.

- (ISO 14001 e ISO 45001) Devono essere oggetto di certificazione tutti i processi e le attività svolte dall'Organizzazione sotto la sua gestione e con indipendenza organizzativa ed economica; le eventuali esclusioni devono pertanto essere adeguatamente motivate.

Per essere in grado di eseguire l'audit di certificazione, di sorveglianza e di rinnovo correttamente,

è necessario che siano disponibili prima della verifica informazioni documentate richieste dalle norme di riferimento per le attività di certificazione.

Il cliente si impegna a soddisfare sempre i requisiti del rispettivo programma di certificazione

1.7 Trasferimento della certificazione da altro ente

I trasferimenti del certificato possono avvenire solo se i documenti di audit dell'ultimo triennio sono disponibili e le eventuali non-conformità accertate sono state chiuse con successo. Inoltre dovrà essere disponibile copia del certificato in stato di validità emesso sotto accreditamento da un Organismo di Certificazione riconosciuto nell'ambito MLA. Certificati sospesi o a rischio di sospensione non possono essere accettati per il trasferimento. La procedura di trasferimento, compreso l'emissione del nuovo certificato, deve concludersi entro e non oltre la scadenza del certificato attualmente in vigore. Qualora una qualunque delle condizioni precedenti non potesse essere rispettata, si dovrà procedere ad una Verifica di Certificazione iniziale, con conseguente emissione di una nuova offerta.

2. Doveri di DEKRA Testing and Certification:

2.1 Riservatezza:

DEKRA Testing and Certification si impegna a trattare tutte le informazioni messe a disposizione di se stessa, dei suoi dipendenti o di qualsiasi altra persona incaricata in modo strettamente confidenziale e ad utilizzare queste informazioni solo nell'ambito dell'esecuzione delle attività concordate. Eventuali eccezioni richiedono la preventiva approvazione scritta del cliente. Le informazioni possono essere rese disponibili al personale dell'Ente di Accreditamento ed ai funzionari preposti per obblighi di legge. L'indirizzo del cliente può essere rivelato nell'ambito degli obblighi di pubblicazione di DEKRA Testing and Certification.

2.2 Assegnazione degli auditor:

DEKRA Testing and Certification si impegna ad utilizzare valutatori che sono stati qualificati come auditor di DEKRA Testing and Certification sulla base delle loro qualifiche professionali, degli anni di esperienza nei sistemi di gestione e delle loro caratteristiche personali.

DEKRA Testing and Certification potrà prendere in considerazione anche le preferenze del cliente, a condizione che non ci siano motivazioni tecniche o materiali che non lo permettano.

Se il cliente solleva una giustificata obiezione su uno o più degli auditor incaricati per la verifica, DEKRA Testing and Certification si impegna a proporre nuovi auditor. Nel caso in cui un auditor, per motivi indipendenti dalla sua volontà, rinunci appena prima o durante l'audit, DEKRA Testing and Certification concorderà un sostituto insieme con il cliente.

3. Audit:

3.1 Audit di certificazione

L'audit di certificazione è generalmente diviso in due fasi distinte; al termine di ogni fase viene emesso un rapporto. Tra la Fase 1 e la decisione per la certificazione successiva alla Fase 2 non devono passare più di 6 mesi. Se la secon-

da fase non può avvenire entro questo termine, la prima fase andrà ripetuta a totali spese del cliente.

In casi particolari la seconda fase può essere effettuata direttamente dopo la prima fase. Tuttavia, se la prima fase, che include l'emissione di un rapporto di esame documentale, dovesse far emergere che il cliente non è ancora idoneo alla certificazione, la seconda fase non può essere effettuata direttamente dopo la prima fase. In questo caso il cliente dovrà prima intraprendere azioni appropriate in modo da rendere l'Organizzazione idonea alla certificazione (risoluzione dei rilievi). Qualsiasi costo aggiuntivo derivante da questa situazione, ad esempio costi sostenuti dall'Organizzazione stessa e/o costi sostenuti da DEKRA Testing and Certification quali spese o tempi di viaggio, sarà a carico del cliente.

3.2 Incontro di pianificazione:

Su richiesta del cliente, si può tenere un incontro di pianificazione. Questo incontro serve per la presentazione degli auditor incaricati e per la spiegazione della procedura di audit e certificazione di DEKRA Testing and Certification.

3.3 Pre-audit:

Su richiesta del cliente, si può eseguire un pre-audit. Le informazioni raccolte nel pre-audit di solito comprendono un esame della documentazione del sistema e controlli a campione sull'efficacia del sistema di gestione. Il pre-audit non garantisce di identificare tutte le eventuali non conformità ed i risultati non sono tenuti in considerazione durante l'audit di certificazione.

3.4 Esame documentale:

L'analisi della documentazione del sistema si svolge entro il termine della Fase 1 dell'audit di certificazione o in occasione di un audit di transizione ad una nuova versione della norma di riferimento; un rapporto di riesame documentale è consegnato al cliente.

3.5 Procedura di certificazione:

Il contratto per la certificazione deve essere inviato a DEKRA Testing and Certification in tempo utile prima della data richiesta per l'audit (indicativamente, 2 mesi prima). L'audit di certificazione è effettuato in conformità con gli accordi presi con il cliente.

Il cliente deve mettere a disposizione del Lead Auditor le informazioni documentate del sistema di gestione che verranno richieste per effettuare una prima valutazione documentale prima dell'effettuazione della fase 1. A fronte dell'esito positivo di tale valutazione verrà confermata la data di effettuazione della fase 1.

La procedura di certificazione sarà effettuata presso la sede del cliente alle date concordate con il cliente, in due fasi.

3.5.1 Audit di certificazione - Fase 1

L'audit di Fase 1 deve essere eseguito per: sottoporre ad audit la documentazione del sistema di gestione del cliente; valutare la localizzazione e le condizioni particolari del sito del cliente e intraprendere uno scambio d'informazioni con il personale del cliente al fine di stabilire il grado di preparazione per l'audit di Fase 2; riesaminare lo stato e la comprensione del cliente riguardo i requisiti

della norma, con particolare riferimento alla identificazione di prestazioni chiave o di aspetti, processi, obiettivi e funzionamento significativi del sistema di gestione; raccogliere le informazioni necessarie riguardanti il campo di applicazione del sistema di gestione, i processi e la/e localizzazione/i del cliente, compresi i relativi aspetti legali e regolamentari e la conformità ad essi; riesaminare l'assegnazione di risorse per l'audit di Fase 2 e concordare con il cliente i dettagli dell'audit di Fase 2; mettere a fuoco la pianificazione dell'audit di Fase 2, acquisendo una sufficiente conoscenza del sistema di gestione e delle attività del sito del cliente, con riferimento ai possibili aspetti significativi; valutare se gli audit interni e il riesame da parte della direzione siano stati pianificati ed eseguiti e che il livello di attuazione del sistema di gestione fornisca l'evidenza che il cliente è pronto per l'audit di Fase 2.

I risultati dell'audit di Fase 1 sono riassunti in un rapporto. L'audit di Fase 1 non garantisce di identificare tutte le eventuali non conformità.

Se i risultati dell'audit di Fase 1 indicano che l'esecuzione di una verifica di certificazione di Fase 2 è possibile, la data di audit concordata è confermata.

In caso di Fase 1 con esito negativo, DEKRA Testing and Certification valuterà la necessità di ripetere in tutto o in parte la Fase 1 stessa. Il cliente verrà informato qualora i risultati della Fase 1 possano portare al rinvio o alla cancellazione della Fase 2.

3.5.2 Audit di certificazione - Fase 2

Nel corso dell'audit si verifica che le prescrizioni scritte del sistema siano applicate correttamente. Le non conformità maggiori e minori e le raccomandazioni emerse nel corso dell'audit sono discusse con il cliente nella riunione finale. Il cliente riceve rapporto di audit contenente il risultato della verifica.

3.5.3 Gestione non-conformità

Una non conformità maggiore è un'evidenza oggettiva di un mancato soddisfacimento esteso, ripetuto e continuativo, al di là di ogni dubbio interpretativo, di un requisito legislativo o autorizzativo applicabile alla norma di riferimento sotto la gestione o responsabilità della Organizzazione, o di un requisito della norma di riferimento del Sistema di Gestione, tale da limitare l'efficacia del Sistema di Gestione e la sua affidabilità e credibilità per l'Organizzazione o presso le Parti Interessate e tale da dimostrare la mancata volontà o capacità dell'Organizzazione di soddisfare tali requisiti.

Una non conformità minore è un'evidenza oggettiva di un mancato soddisfacimento di un requisito della norma di riferimento del Sistema di Gestione al quale tuttavia non si applicano le caratteristiche definite precedentemente per le NC maggiori.

Una raccomandazione viene rilasciata nel caso di un'evidenza oggettiva di una situazione o condizione gestionale, organizzativa o operativa che se non opportunamente individuata, valutata, gestita o migliorata, possa in futuro avere il rischio di dare luogo ad una non conformità.

Qualsiasi non conformità maggiore o minore è considerata chiusa se le

evidenze a sostegno della risoluzione vengono verificate con esito positivo.

Una non conformità minore si considera risolta ai fini del rilascio del certificato se l'azione correttiva pianificata viene verificata con esito positivo. Il riesame dell'efficacia dell'azione correttiva pianificata viene effettuato nell'ambito del successivo audit.

Per gli audit di sorveglianza, le non conformità maggiori devono essere chiuse entro e non oltre 90 giorni dall'ultimo giorno dell'audit. Se le non conformità non possono essere chiuse entro il termine sopra indicato, il certificato deve essere sospeso e poi ritirato come da punto 4.5.

Per gli audit di certificazione iniziali, le non conformità maggiori non risolte precludono il rilascio della certificazione e devono essere chiuse o rivalutate non più come maggiori con nuove evidenze entro e non oltre 6 mesi dall'ultimo giorno dell'audit di fase 2 (in caso contrario la fase 2 dovrebbe essere ripetuta). Per gli audit di ricertificazione, le non conformità maggiori precludono il mantenimento della certificazione e devono essere chiuse entro e non oltre 6 mesi dopo la scadenza del certificato; in caso contrario è necessaria una certificazione iniziale.

Una non conformità minore da un audit precedente senza evidenze a supporto della completa risoluzione, se ha conseguentemente assunto una delle caratteristiche delle maggiori, diventa una non conformità maggiore. Una non conformità minore proveniente da un audit precedente con evidenze a supporto della risoluzione solo parziale della non conformità è nuovamente definita come non conformità minore.

3.6 Audit di sorveglianza:

Durante il periodo di validità del certificato, ogni anno (in base alle informazioni contenute nella decisione per la certificazione) DEKRA Testing and Certification effettua almeno una verifica di sorveglianza, a meno che altre regole siano stabilite dall'ufficio accreditamento o per legge (campo regolamentato). Il risultato della sorveglianza è riassunto in un rapporto di audit.

Se DEKRA Testing and Certification non può effettuare la sorveglianza annuale per motivi per i quali il cliente è responsabile, DEKRA Testing and Certification è autorizzata da parte del cliente a ritirare il certificato. In tale caso trova applicazione quanto previsto all'articolo 4.5 delle Condizioni Generali di Certificazione.

Se la verifica di sorveglianza non viene eseguita entro 90 giorni dalla data di scadenza stabilita per motivi riconducibili a responsabilità del Cliente o perché lo stesso non lo ha permesso, o comunque per motivi indipendenti dalla responsabilità di DEKRA Testing and Certification, quest'ultima ha la facoltà di fatturare al Cliente una cifra pari al 50% della somma residua del corrispettivo complessivamente indicato nel contratto, fatto salvo il diritto di DEKRA Testing and Certification di poter richiedere il rimborso dell'eventuale ulteriore danno.

3.7 Audit di rinnovo:

Al terzo anno DEKRA Testing and Certification esegue una verifica di rinnovo per prolungare la validità del certificato. Per evitare soluzioni di continuità nella validità di certificato, la verifica di rinnovo, la successiva fase di chiusura delle eventuali non conformità maggiori e la delibera devono essere effettuate entro la fine del periodo di validità del certificato, seguendo la stessa procedura utilizzata per l'audit di certificazione. E' possibile che la verifica di rinnovo e le successive fasi citate vengano iniziate e/o terminate entro i sei mesi successivi la data di scadenza del certificato. In tal caso si riemette lo stesso con evidenza del periodo di non validità della certificazione (il periodo che intercorre dalla data di scadenza del precedente ciclo di certificazione alla data di delibera del ripristino della certificazione) e con data di scadenza basata sulla data del precedente ciclo di certificazione.

Per le imprese di costruzione ed installazione di impianti e servizi (settore EA 28), in caso di accertate e gravi difficoltà del cliente nel disporre di cantieri operativi in occasione del periodo previsto per la verifica di rinnovo, DEKRA Testing and Certification può effettuare comunque la verifica nei tempi previsti (entro la scadenza del certificato), sia pur limitandosi, solo per ciò che attiene alle verifiche connesse alle attività di cantiere, alla valutazione dei documenti di registrazione.

3.8 Audit da Remoto:

Gli audit da remoto possono sostituire parzialmente gli audit on-site, utilizzando strumenti elettronici. Le tecniche di audit da remoto includono applicazioni ICT per la verifica dei processi dei clienti.

Le information and communication technologies da utilizzare dovrebbero essere sempre indicate dal cliente, quando non è possibile effettuare attività in campo.

I sistemi/tecnologie utilizzati, scelti dal cliente o indicati dall'auditor, devono assicurare che:

- siano riconosciuti sul mercato;
- siano aggiornati secondo lo stato dell'arte;
- siano sistemi che assicurino la protezione dei dati;
- siano sistemi che assicurino la riservatezza e la sicurezza.

3.8.1. Procedura di audit da remoto:

DEKRA illustrerà ai clienti nuovi ed esistenti le procedure di audit con l'utilizzo di tecnologie informatiche, per assicurare la sicurezza e la riservatezza.

Viene presa in considerazione la valutazione dei rischi per l'utilizzo delle tecnologie informatiche per gli audit e la confidenza nell'efficacia del sistema di gestione certificato da valutare mediante audit a distanza.

Dopo la valutazione e l'approvazione da parte di DEKRA, il responsabile del team di audit pianifica le attività di audit basate sul programma di audit. Ciò include:

- Stabilire il contatto con il cliente e chiarire le possibilità tecniche
- Richiedere eventuali informazioni all'organismo di certificazione
- Effettuare simulazioni di interviste di audit con l'azienda

Nell'ambito della pianificazione dell'audit da parte del responsabile del team di audit e del cliente, è necessario garantire che entrambe le parti utilizzino un hardware, un software e un'infrastruttura opportunamente funzionanti. Un riesame delle tecnologie di comunicazione fornite dovrebbe essere effettuato prima dell'audit effettivo per garantire che la valutazione possa essere effettuata come previsto. Inoltre, sono necessarie adeguate misure di sicurezza da parte del cliente per proteggere le informazioni riservate. Attraverso la consultazione tra il cliente e DEKRA, è possibile effettuare una nuova valutazione dei rischi legati alle tecnologie di comunicazione per l'audit e, se necessario, stabilire un adeguamento del programma di audit pianificato

3.8.2 Procedura in caso di eventi eccezionali

Un evento straordinario è una circostanza che è al di fuori del controllo dell'organizzazione e quindi non può essere influenzata. Esempi includono guerre, scioperi, sommosse, instabilità politica, tensioni geopolitiche, terrorismo, criminalità, pandemie, inondazioni, terremoti, hacking informatico dannoso, altri disastri naturali o causati dall'uomo.

Un evento straordinario che interessa una società certificata o da certificare o DEKRA stessa, può temporaneamente impedire di effettuare audit programmati in campo. Quando si verifica una situazione di questo tipo il lavoro viene svolto secondo standard riconosciuti e documenti normativi (ad esempio i regolamenti IAF) recepiti da DEKRA.

In consultazione con l'azienda sarà pianificata una procedura di audit a distanza o sarà deciso un rinvio della data di audit in campo, tenendo conto delle scadenze applicabili. Il cliente verrà informato degli effetti associati alla validità del certificato. In caso di pandemia si applicano procedure straordinarie, basate sui documenti IAF. L'attenzione è rivolta alla salute delle persone.

Le procedure straordinarie sono applicabili solo per il periodo in cui DEKRA ha definito essere presente l'emergenza pandemia, anche sulla base delle indicazioni degli enti di accreditamento. DEKRA identifica e valuta i rischi delle attività di certificazione e documenta i passaggi risultanti per l'azienda certificata interessata da un evento straordinario.

Sono tenute in considerazione le linee guida del Gruppo DEKRA, derivate dalle disposizioni delle autorità, circa la possibilità di effettuare viaggi, che servono come base per il processo decisionale.

Per rispettare scadenze e requisiti normativi vengono discussi i dettagli con il cliente. Dopo lo scambio delle informazioni raccolte, viene effettuata una valutazione come descritto al punto 2.

3.9 Audit supplementari:

Se vengono rilasciate non conformità nelle verifiche di certificazione, di sorveglianza o di rinnovo, può essere effettuata una verifica supplementare a discrezione di DEKRA Testing and Certification. I costi della verifica supplementare sono a carico del cliente in base alle spese sostenute.

3.10 Audit speciali:

Audit di Estensione del campo di applicazione: DEKRA Testing and Certification, in risposta ad una

domanda di estensione del campo di applicazione di una certificazione già rilasciata, intraprende un riesame della domanda e stabilisce le attività di audit necessarie per decidere se possa essere, o meno, concessa l'estensione. Tali attività possono essere eseguite unitamente ad un audit di sorveglianza.

Audit senza preavviso o con breve preavviso: può essere necessario che DEKRA Testing and Certification esegua audit senza preavviso, o con breve preavviso, a clienti certificati per indagare sui reclami, o in seguito a modifiche / variazioni organizzative del cliente o come azione conseguente nei confronti di clienti cui è stata sospesa la certificazione. In questo caso, a causa dei tempi ridotti, il cliente non può avanzare obiezioni sui membri del gruppo di audit.

In entrambi i casi i relativi costi saranno a carico del cliente.

3.11 Visite da parte dell'Ente di Accredimento:

Il cliente consente ai dipendenti o rappresentanti dell'Ente garante delle certificazioni emesse (Ente di Accredimento), di eseguire visite in tutte le strutture operative del cliente, del produttore e dei subappaltatori. Tali visite, che possono essere richieste allo scopo di accertare che le modalità di valutazione adottate da DEKRA Testing and Certification siano conformi alle norme di riferimento, saranno condotte con le modalità sotto descritte:

- la partecipazione di osservatori dell'Ente agli audit effettuati da DEKRA Testing and Certification (si precisa che tale attività non ha alcuna influenza sull'esito dell'audit);

- l'effettuazione di visite presso l'Organizzazione certificata, direttamente attraverso l'uso di proprio personale.

La partecipazione di osservatori agli audit e/o l'eventuale visita condotta direttamente attraverso l'uso di personale dell'Ente di Accredimento, è preventivamente concordata tra DEKRA Testing and Certification e l'Organizzazione cliente.

Qualora l'Organizzazione cliente non conceda il proprio benessere, la validità del certificato è sospesa fino a quando non viene concesso il benessere alla verifica, per un periodo massimo di 3 mesi.

Scaduti i 3 mesi, in assenza di benessere alla verifica, la certificazione viene revocata.

Le modalità di accertamento utilizzate dagli Enti di Accredimento, sono riportate in appositi regolamenti e/o comunicazioni / circolari disponibili sui siti web degli stessi.

L'Organizzazione cliente dovrà rendere disponibile all'Ente di Accredimento la documentazione che DEKRA Testing and Certification ha preso a riferimento durante gli audit precedenti.

La comunicazione dell'effettuazione delle visite sopra descritte verrà fatta da DEKRA Testing and Certification al cliente con congruo anticipo.

Qualora il cliente sollevasse una obiezione sugli auditor dell'Ente di accreditamento dovrà farlo per iscritto entro e non oltre 5 giorni dal ricevimento della comunicazione. DEKRA Testing and Certification

informerà di tale obiezione l'Ente di accreditamento, che definirà le azioni da intraprendere.

Nel caso di verifica in accompagnamento, il piano di audit sarà incrementato per le riunioni iniziali e finali tra il Gruppo di audit ed il personale dell'Ente di accreditamento; si richiede al cliente la predisposizione di un locale in cui poter effettuare tali riunioni.

I costi di trasferimento e logistici relativi al personale dell'Ente di accreditamento sono a carico di DEKRA Testing and Certification.

3.12 Interruzione di una verifica:

Se una verifica già iniziata viene interrotta a causa di motivi per i quali il cliente è responsabile, il cliente dovrà rimborsare a DEKRA Testing and Certification il 100% dei costi della verifica annullata.

3.13 Certificazione Multisito

L'organizzazione deve avere una sede centrale attraverso la quale le attività sono pianificate, gestite e controllate. L'organizzazione deve disporre di una rete di siti o filiali in cui tali attività sono svolte in tutto o in parte. I prodotti o i servizi forniti da tutti i siti devono essere essenzialmente dello stesso tipo e devono essere presentati o forniti tramite gli stessi metodi e le stesse procedure. Ci deve essere un obbligo giuridico o un rapporto contrattuale tra la sede centrale e i siti. Tutti i siti devono lavorare secondo lo stesso Sistema di Gestione comune che è redatto, introdotto e controllato periodicamente dalla Sede Centrale. Il Sistema di Gestione deve essere organizzato sulla base di un piano controllato a livello centrale e soggetto al Riesame della Direzione centrale. Tutti i siti (compresa la funzione di amministrazione centrale) devono essere oggetto di audit interno da parte dell'organizzazione, prima che DEKRA Testing and Certification svolga il suo controllo. L'organizzazione deve dimostrare che la sua sede centrale ha introdotto un sistema di gestione aziendale conforme ai requisiti dello standard da certificare e che tutta l'organizzazione soddisfa i requisiti di questo standard. Questo deve includere l'integrazione delle pertinenti disposizioni legislative e linee guida. L'organizzazione deve dimostrare la sua capacità di raccogliere e analizzare i dati provenienti da tutti i siti compreso la Sede Centrale (incluso, ma non limitato ai punti elencati sotto), e dimostrare la sua autorità e la capacità di avviare, se necessario, modifiche organizzative ove richiesto:

- Sistema di documentazione e modifiche;
- Riesame della Direzione;
- Reclami cliente;
- Valutazione delle azioni correttive;
- Pianificazione di audit interni e la valutazione dei risultati;

La sede deve avere il diritto di introdurre azioni correttive, nella misura in cui queste siano necessarie in uno qualsiasi dei siti. In caso contrario, ciò deve essere specificato per iscritto in un accordo tra la sede e lo stabilimento.

Le seguenti regole si applicano per l'esecuzione del processo di certificazione:

- Ci deve essere un rapporto contrattuale tra la sede centrale (così come per tutti i siti inclusi nella certificazione) e l'Ente di Certificazione

- La Sede Centrale riceve il certificato per l'intero sistema. L'elenco dei siti in cui è stato effettuato l'audit e i loro indirizzi al completo si possono trovare in allegato al certificato.

- Gli Audit in Sede Centrale devono comprendere anche un controllo delle interfacce con i siti e viceversa

- L'estensione del campionamento da effettuare nei singoli siti è calcolato in accordo ai regolamenti applicabili.

- Tutti gli elementi rilevanti del Sistema di Gestione devono poter essere valutati in ogni sito.

- Durante l'audit, i rapporti di audit di ogni sito devono poter essere disponibili in Sede Centrale per il riesame. Solo i rapporti di audit relativi alle località ancora da valutare devono essere disponibili nei rispettivi siti e non nella sede centrale

- La Sede Centrale deve essere inclusa nella visita ispettiva annuale

- Vi è una dichiarazione di impegno a mantenere il Sistema di Gestione della Sede Centrale firmata dai siti che, inoltre, sottolinea l'autorità di gestione del Rappresentante della Direzione.

- La Sede Centrale riceve il rapporto di audit dell'Organismo di Certificazione. E' anche responsabile dell'avvio di azioni correttive nei siti

- Il certificato principale deve essere ritirato dalla Sede Centrale, se uno dei siti non soddisfa le condizioni di certificazione

- Se nel numero totale dei siti ci sono anche quelli che, al loro interno, sono divisi in diverse strutture, questi devono essere considerati separatamente

4. Certificati:

4.1 Rilascio del certificato:

Se, secondo il rapporto di audit, tutte le condizioni preliminari per verificare che il sistema di gestione è funzionante sono confermate, il comitato di certificazione rilascia il certificato con la decisione. Le condizioni e le restrizioni risultanti dal rapporto di audit sono definite nella decisione (vedi anche 4.6 seguente). Al rilascio del certificato, il proprietario del certificato accetta automaticamente le disposizioni del processo di sorveglianza del certificato (verifiche di sorveglianza, supplementari e speciali).

Il rilascio di un certificato non è impugnabile; è escluso il ricorso alle vie legali.

4.2 Utilizzo del certificato:

Successivamente all'emissione del certificato, il cliente è tenuto al rispetto delle condizioni per l'uso del marchio DEKRA e del certificato emesso da quest'ultima e ne accetta il monitoraggio da parte degli addetti di DEKRA Certification e/o dal personale da quest'ultima autorizzato.

Il cliente può fare dichiarazioni in materia di certificazione solo per le attività per le quali il certificato è stato rilasciato. La certificazione non può essere utilizzata in qualsiasi forma o modo tale da screditare e/o ledere l'immagine di DEKRA Testing and Certification, DEKRA Testing and Certification GmbH o comunque in modo tale da trarre in inganno i soggetti terzi con i quali il cliente entrerà in contatto.

La certificazione può essere utilizzata solo per dimostrare che i requisiti applicabili della norma

definita sono soddisfatti nella procedura di certificazione corrispondente. Il certificato di sistema non può essere utilizzato per dare l'impressione o indicare che un prodotto o un servizio è stato certificato in conformità con la norma corrispondente. Il cliente deve assicurarsi che nessun documento di certificazione, simbolo o rapporto o parte di esso siano utilizzati in modo tale da trarre in inganno i soggetti terzi. Questi requisiti devono essere soddisfatti anche quando il cliente fa riferimento alla certificazione in opuscoli, materiale pubblicitario, ecc..

4.3 Uso improprio del certificato:

Il certificato può essere ritirato quando è resa una qualunque dichiarazione incompleta o falsa riguardo la certificazione e/o se il certificato è utilizzato al di fuori del campo di applicazione definito e/o se l'obbligo di dare comunicazione delle modifiche è violato.

Il certificato non può essere utilizzato per la pubblicità di un singolo prodotto/servizio.

DEKRA Testing and Certification ha la facoltà di revocare e/o sospendere il certificato e/o di recedere dal presente accordo nel caso il Cliente faccia un uso improprio del certificato rilasciato da quest'ultima, con un utilizzo dello stesso che esula dal reale scopo per il quale il certificato è stato emesso o che induca i soggetti terzi con cui il Cliente entra in contatto a credere che il certificato sia stato rilasciato per motivazioni differenti rispetto a quelle per le quali è stato effettivamente emesso.

La scelta circa il provvedimento da porsi in atto è posta a totale discrezione di DEKRA Testing and Certification.

Se il certificato è ritirato o è scaduto, il cliente deve porre fine a qualsiasi pubblicità che si riferisca in alcun modo alla certificazione e restituire tutti i documenti di certificazione richiesti da DEKRA Testing and Certification.

Il Cliente dovrà, altresì, restituire immediatamente a DEKRA Testing and Certification il certificato, cessando anche di utilizzare il sigillo e/o le copie del certificato sui propri documenti/carta intestata e/o su altre pubblicazioni e pubblicità.

L'utilizzo improprio del certificato secondo quanto indicato ai precedenti capoversi deve essere immediatamente interrotto dal Cliente su espressa richiesta di DEKRA Testing and Certification

A tale scopo farà fede la data di invio della comunicazione predisposta da DEKRA Testing and Certification per richiedere l'immediata cessazione delle violazioni.

Ogni violazione di quanto indicato nel presente articolo comporterà l'applicazione di una penale pari ad € 50,00 per ogni giorno in cui dovesse perdurare l'infrazione.

L'importo totale della penale non potrà comunque superare gli € 5.000,00. La cifra totale così calcolata dovrà essere corrisposta a mezzo di bonifico bancario in favore di DEKRA Testing and Certification fatto salvo il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno lamentato da quest'ultima.

4.4 Periodo di validità / campo di applicazione:

I certificati rilasciati sono validi per un massimo di 3 anni se le verifiche di sorveglianza a intervalli definiti sono concluse positivamente. Se non vi sono nel certificato restrizioni al campo di applicazione, esso è valido per l'intera Organizzazione o per le sedi definite in allegato al certificato o per la gamma di prodotti / servizi definita. Se ci sono restrizioni relativamente ad aree aziendali, sedi o gamma prodotti, questo è sempre indicato sul certificato.

4.5 Sospensione e Revoca del certificato:

DEKRA Testing and Certification ha il diritto di sospendere la certificazione nei casi in cui, per esempio:

- il cliente non adempia agli obblighi indicati nel presente accordo;
- il sistema di gestione certificato del cliente abbia mancato, in modo persistente o grave, di rispettare i requisiti della certificazione, compresi i requisiti relativi all'efficacia del sistema di gestione;
- il cliente certificato non consenta lo svolgimento degli audit di sorveglianza della certificazione alle scadenze previste: per la prima sorveglianza dopo certificazione iniziale: nei 3 mesi antecedenti il "due date" (giorno della decisione della certificazione) e non oltre; per le altre sorveglianze: non oltre il periodo -3/+3 mesi rispetto al "due date";
- il cliente certificato abbia richiesto volontariamente la sospensione;
- il cliente non abbia effettuato i pagamenti nei termini fissati;
- cessazione delle attività per le quali era stato rilasciato il certificato di conformità e/o fallimento della Società o assorbimento della stessa da parte di un'altra Società.

In caso di sospensione, la certificazione del sistema di gestione del cliente è temporaneamente invalidata e priva di efficacia e il cliente deve astenersi dal pubblicizzare ulteriormente la sua certificazione.

La mancanza di risoluzione, entro il tempo stabilito da DEKRA Testing and Certification, dei problemi che hanno causato la sospensione, comporta la revoca o la riduzione del campo di applicazione della certificazione.

Un certificato può essere revocato se importanti presupposti che erano soddisfatti quando è stato rilasciato il certificato non sono più soddisfatti o se il cliente non soddisfa più i doveri citati.

DEKRA Testing and Certification ha il diritto di revocare il certificato anche nel caso in cui il cliente non soddisfi i suoi impegni di pagamento. Il Cliente sarà informato per iscritto del ritiro del certificato.

Qualora intervenissero modifiche all'intera struttura organizzativa e/o societaria, ivi comprese cessioni e/o conferimenti d'azienda e/o anche solo di rami della stessa, sarà necessario che siano stati regolarmente eseguiti tutti i pagamenti inerenti il precedente certificato perché quest'ultimo venga rinnovato ed emesso a favore del nuovo cliente. Il nuovo cliente dovrà rispettare tutte le norme del presente contratto. Qualora non siano stati ancora effettuati tutti i pagamenti inerenti il certificato emesso in favore del precedente soggetto, DEKRA Testing and Certification si riserva il diritto di richiedere gli stessi, alternativamente, al nuovo soggetto che usufruirà della certificazione.

Per ogni violazione del presente articolo e per ogni uso improprio del certificato da esso conseguente, si rimanda a quanto previsto all'articolo 4.3 delle condizioni generali di certificazione, trovando applicazioni le sanzioni in esso previste, secondo le modalità indicate in predetto articolo.

La revoca del certificato comporterà l'automatica cancellazione del certificato e la conseguente cancellazione del cliente dagli elenchi dei soggetti certificati.

4.6 Condizioni e restrizioni:

Un certificato provvisorio di validità limitata può essere rilasciato a determinate condizioni. Per esempio, può essere dichiarato che le non conformità devono essere corrette entro un determinato periodo o che il cliente deve chiudere le non conformità autonomamente e confermarlo per iscritto. Le condizioni possono comprendere anche un'ulteriore verifica, quale un audit supplementare in cantieri in precedenza non disponibili o un riesame documentale.

In caso di modifiche alle norme applicabili alle procedure di certificazione, DEKRA Testing and Certification informa immediatamente il cliente, specificando in quale data i requisiti modificati entreranno in vigore e comunicando al cliente eventuali modifiche al processo di certificazione inizialmente pianificato. Il cliente è tenuto a informare DEKRA Testing and Certification per iscritto entro 30 giorni dal ricevimento della comunicazione se non intende accettare tali modifiche; in questo caso la validità del certificato cesserà alla data in cui i nuovi requisiti entrano in vigore.

4.7 Elenco aziende certificate:

DEKRA Testing and Certification mantiene un elenco delle certificazioni rilasciate comprendente il nome, la localizzazione geografica della sede e di tutti i siti certificati (città - Paese), la norma di riferimento, il campo di applicazione e lo stato di validità per ogni cliente certificato. Questo elenco può essere reso disponibile a terzi su richiesta.

4.8 Restituzione dei certificati:

I certificati sono di proprietà di DEKRA Testing and Certification. Terminato il periodo di validità del certificato o nel caso in cui il contratto sia rescisso o il certificato revocato, il cliente deve restituire su richiesta a DEKRA Testing and Certification tutti i certificati originali ed i duplicati.

Ogni eventuale violazione e o ritardo nella restituzione degli stessi comporterà l'applicazione di quanto

previsto al punto 4.3 delle Condizioni Generali di Certificazione e delle sanzioni in esso stabilite secondo le modalità indicate in predetta norma.

4.9 Ricorsi

Il cliente può chiarire eventuali disaccordi sulle decisioni prese durante il processo di certificazione direttamente con DEKRA Testing and Certification. In caso di necessità il cliente può chiedere un chiarimento da parte del Comitato di Salvaguardia dell'Imparzialità di DEKRA Testing and Certification o dell'Organismo di Accreditamento.

La presentazione dei ricorsi, il loro esame e le relative decisioni, non danno luogo a qualsiasi azione di natura discriminatoria nei confronti di chi ha presentato il ricorso. Le decisioni relative al ricorso sono prese, o riesaminate ed approvate, da persona/e non coinvolta/e precedentemente nei contenuti del ricorso stesso. DEKRA Testing and Certification fornisce a chi ha presentato il ricorso regolari rapporti sullo stato di avanzamento e sui risultati.

In caso di ritiro del certificato, DEKRA Testing and Certification ha il diritto di rivalersi direttamente nei confronti del Cliente.

Se il Cliente rifiuta di restituire il certificato dopo la richiesta di DEKRA Testing and Certification o utilizza il certificato in qualunque modo dopo la comunicazione del suo ritiro, DEKRA Testing and Certification è autorizzata a porre in essere ogni azione legale che possa essere ritenuta necessaria, salvo quanto stabilito al riguardo dal presente accordo, nonché la possibilità di richiedere il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno patito.

5. Diritto d'autore e pubblicità:

5.1 Diritto d'autore

DEKRA Testing and Certification detiene tutti i diritti d'autore e il copyright sui documenti forniti al Cliente nella misura in cui i predetti elementi possano essere oggetto di diritto d'autore. Il Cliente può utilizzare i predetti documenti e la documentazione di supporto ricevuta da DEKRA Testing and Certification esclusivamente nell'ambito del presente contratto e per gli obiettivi in esso previsti.

La copia, la duplicazione e la pubblicazione dei documenti di lavoro, modelli, ecc. resi accessibili da DEKRA Testing and Certification nell'ambito del rapporto contrattuale richiede in tutti i casi l'autorizzazione di DEKRA Testing and Certification.

L'utilizzo non esclusivo del nome e del sigillo DEKRA Testing and Certification nonché l'indicazione dell'avvenuta certificazione nei documenti e/o nelle pubblicità e/o comunicazioni del Cliente è consentita al Cliente unicamente nel caso in cui il certificato pubblicizzato sia stato effettivamente emesso durante il periodo di efficacia dell'accordo *de quo* e sia valido al momento della pubblicizzazione.

L'utilizzo di quanto indicato al precedente capoverso deve essere immediatamente interrotto dal Cliente su espressa richiesta di DEKRA Testing and Certification. Se nel periodo di validità del presente accordo il certificato viene ritirato, scade, o viene sospeso, l'utilizzo di quanto indicato al precedente comma deve essere immediatamente interrotto.

Qualora il presente accordo cessi di avere effetto tra le parti, o una delle due parti decida di risolverlo e/o recedere dallo stesso, e/o il certificato venga sospeso e/o revocato, l'utilizzo non esclusivo del nome e del sigillo DEKRA Testing and Certification, nonché l'indicazione dell'avvenuta certificazione del Cliente sui documenti e/o sulle pubblicità e/o comunicazioni di quest'ultimo deve cessare con effetto immediato.

A tale proposito farà fede la data di invio della comunicazione con cui DEKRA Testing and Certification richiede l'immediata cessazione dell'uso improprio di quanto sopra specificato.

Ogni violazione di quanto indicato nel presente articolo comporterà l'applicazione di una penale pari ad € 50,00 per ogni giorno in cui dovesse perdurare l'infrazione; l'importo totale della penale non potrà comunque superare € 5.000,00. La cifra totale così calcolata dovrà essere corrisposta a mezzo di bonifico bancario in favore di DEKRA Testing and Certification fatto salvo il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno lamentato da quest'ultima.

5.2 Pubblicità con il sigillo

DEKRA Testing and Certification:

Il cliente si impegna a non apportare modifiche al materiale pubblicitario fornito da DEKRA Testing and Certification. Alla scadenza del certificato, scade anche il diritto di utilizzo non esclusivo del sigillo DEKRA e il cliente si impegna a cessare qualsiasi utilizzo di tale sigillo. Lo stesso vale anche nel caso in cui il certificato è ritirato nonché nel caso in cui il presente contratto venga risolto dalle parti (con o senza preavviso) e/o cessi la propria validità.

Se la ricertificazione successiva è stata effettuata dopo la fine del periodo di validità del certificato, il sigillo non può essere utilizzato tra la fine del periodo di validità del certificato e la positiva conclusione della successiva ricertificazione.

Sui prodotti realizzati o forniti e sul loro imballaggio o confezione (anche non visibile al consumatore) non deve essere apposto il marchio DEKRA.

Etichette di tipo o di identificazione del prodotto, che devono essere apposte direttamente sul prodotto, non possono riportare il marchio DEKRA.

Ogni dichiarazione riguardante il fatto che l'organizzazione certificata possieda un sistema di gestione certificato, apposta sull'imballaggio di un prodotto o all'interno delle informazioni di accompagnamento (cioè che è disponibile separatamente dal prodotto ovvero facilmente separabile), deve comprendere riferimenti a: 1) identificazione dell'organizzazione certificata; 2) il tipo di sistema di gestione (es. qualità) e la norma applicabile, specificandone l'edizione; 3) l'organismo di certificazione che ha

emesso il certificato (DEKRA Testing and Certification S.r.l.).

I rapporti di prova e/o certificati di taratura emessi da Laboratori il cui sistema di gestione per la qualità sia stato certificato non devono mai riportare il sigillo DEKRA.

E' consentito l'utilizzo del sigillo DEKRA, su carta intestata e documenti in genere (ad eccezione di qualsiasi documentazione tecnica riguardante i prodotti realizzati) o su beni e mezzi strumentali utilizzati per la realizzazione dei processi rientranti nell'ambito del sistema di gestione certificato (quali veicoli commerciali, edifici, nonché camici e tute da lavoro e simili) ad esclusione degli oggetti che si configurano come prodotti oggetto di specifica certificazione, specie se cogente o regolamentata (macchine, attrezzature, dispositivi di protezione individuale, ecc.). Per utilizzi su beni e mezzi strumentali, potrà essere usato il sigillo DEKRA Testing and Certification, riportante una dizione del tipo "Organizzazione con sistema di gestione certificato, indicando la Norma di riferimento del sistema certificato (es. ISO 9001:2015). Ogni eventuale violazione del presente articolo comporterà la possibilità che DEKRA Testing and Certification revochi il certificato, con conseguente immediata cessazione della validità dello stesso.

A tale proposito farà fede la data di invio della comunicazione con cui DEKRA Testing and Certification richiede l'immediata cessazione dell'uso improprio di quanto sopra specificato

La violazione di quanto ivi stabilito, comporterà inoltre l'obbligo per il cliente di versare una penale pari ad € 50,00 per ogni giorno in cui dovesse perdurare l'infrazione; l'importo totale della penale non potrà comunque superare € 5.000,00. La cifra così calcolata dovrà essere corrisposta a mezzo di bonifico bancario in favore di DEKRA Testing and Certification fatto salvo il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno lamentato da quest'ultima.

Qualora oltre all'utilizzo improprio del logotipo e del marchio e/o del sigillo DEKRA nelle comunicazioni e/o nei documenti e/o nelle pubblicità del Cliente, quest'ultimo pubblicizzi impropriamente una certificazione non più valida, troverà applicazione anche quanto previsto all'articolo 4.3 delle condizioni generali di certificazione, unitamente alle sanzioni in esso previste, secondo le modalità indicate in predetta norma.

5.3 Utilizzo del marchio ACCREDIA:

L'utilizzo del marchio ACCREDIA è soggetto al rispetto delle condizioni previste nel Regolamento ACCREDIA RG-09, in revisione corrente, disponibile sul sito www.accredia.it.

In particolare,

- l'utilizzo del marchio ACCREDIA è consentito esclusivamente in abbinamento a quello di DEKRA Testing and Certification, come specificato al paragrafo precedente.
- il marchio ACCREDIA non deve essere utilizzato in modo da lasciar intendere che ACCREDIA abbia certificato o approvato il proprio sistema di gestione aziendale o in altra maniera comunque fuorviante.

6. Reclami:

Al ricevimento di un reclamo, DEKRA Testing and Certification verifica se il reclamo si riferisca ad attività di certificazione di cui è responsabile e, in caso affermativo, lo tratta. Qualora il reclamo riguardi un cliente certificato, l'esame del reclamo prende in considerazione l'efficacia del sistema di gestione certificato. Il processo di gestione del reclamo è assoggettato ai requisiti di riservatezza per quanto riguarda chi ha presentato il reclamo e il contenuto del reclamo stesso. Le decisioni relative al reclamo sono prese, o riesaminate ed approvate, da persona/e non coinvolta/e precedentemente nei contenuti del reclamo stesso. DEKRA Testing and Certification fornisce a chi ha presentato il reclamo regolari rapporti sullo stato di avanzamento e sui risultati e stabilisce con il cliente e con chi ha presentato il reclamo se, ed in caso affermativo in quale misura, il contenuto del reclamo e la sua risoluzione debbano essere resi pubblici.

7. Foro di Competenza:

Questi termini e condizioni generali devono essere considerati ed interpretati solamente secondo la legge della Repubblica Italiana. Ogni eventuale rivendicazione o reclamo riguardante quanto previsto nel presente accordo dovrà essere formalizzata dal cliente a mezzo raccomandata con avviso di ritorno da inviarsi alla sede legale di DEKRA Testing and Certification. In caso di controversia legale, il foro competente è esclusivamente quello di Milano.

8. Invalidità di una disposizione:

Se una o più disposizioni di queste condizioni di certificazione dovesse diventare inefficace, sarà sostituita dalla rispettiva disposizione di legge. Se non vi sono disposizioni di legge, sarà concordata una nuova disposizione che meglio approssimi la disposizione inefficace. L'efficacia delle restanti condizioni non è pregiudicata.

9. Validità legale:

Queste condizioni di certificazione si applicano ai sistemi di gestione, anche per i contratti già in vigore, a partire dal 01/09/2022.