

I. Termini e condizioni generali di Certificazione

1. Scopo

- 1.1 I presenti termini e condizioni di certificazione si applicano ai servizi di certificazione convenuti, e ai servizi ausiliari forniti nell'ambito dell'esecuzione del contratto e qualsiasi altro dovere accessorio.
- 1.2 I presenti termini e condizioni di certificazione prevalgono sui nostri termini e condizioni commerciali generali.
- 1.3 Le condizioni generali di contratto del cliente, compresi i termini e le condizioni di acquisto del cliente, se del caso, non sono applicabili e sono da intendersi espressamente esclusi. I termini e le condizioni del cliente non entreranno a far parte del presente contratto, anche se non espressamente esclusi.
- 1.4 Ai fini delle presenti condizioni generali di Certificazione, il termine "Ente di Accreditamento" includerà anche gli Organismi di Riconoscimento e Approvazione e i termini "Regole di Accreditamento", "Requisiti di Accreditamento" e "Procedure di Accreditamento" si applicheranno, mutatis mutandis, anche alle procedure di questi organismi.

2. Scopo dei servizi

- 2.1 Valutiamo e certifichiamo sistemi e prodotti di produttori e fornitori di servizi secondo norme nazionali o internazionali in riferimento alle quali disponiamo di accreditamenti, autorizzazioni o riconoscimenti ("certificazione accreditata") o secondo norme nazionali o internazionali per le quali noi non disponiamo di accreditamenti ("certificazione standard") e forniamo inoltre nostri servizi di certificazione di parte terza ("norme proprietarie").
- 2.2 I servizi convenuti devono essere forniti in linea con le norme generalmente accettate dalla tecnologia e nel rispetto delle normative vigenti al momento della conclusione del contratto. Se non diversamente concordato per iscritto, un determinato approccio è obbligatorio sulla base di norme inderogabili; dobbiamo essere inoltre autorizzati, a nostra ragionevole discrezione, nel decidere il metodo e il tipo di valutazione.
- 2.3 Eseguiamo la certificazione accreditata in accordo allo standard concordato nel contratto e/o le norme e i regolamenti ivi menzionati, compresi gli standard di accreditamento generalmente applicabili relativi allo specifico schema di certificazione, le norme di certificazione più tutte le relative linee guida di applicazione e i requisiti di accreditamento definiti dall'organismo di accreditamento competente. Qualora l'audit riveli che sarà necessario un numero maggiore di giorni di audit per soddisfare i requisiti di accreditamento, il cliente dovrà sostenere i costi aggiuntivi che ne derivano, a meno che tali costi aggiuntivi non siano a nostro carico.
- Le certificazioni standard vengono effettuate in linea con le rispettive norme nazionali o internazionali.
- Le procedure di certificazione per l'emissione di certificati proprietari sono svolte in linea con le norme e i regolamenti da noi stabiliti.
- 2.4 Se la certificazione è completata con risultato positivo, il relativo certificato verrà rilasciato così come previsto dall'articolo 3 dei presenti Termini e Condizioni Generali di Certificazione.
- 2.5 Il cliente ha il diritto di opporsi alla nomina di alcuni auditor o esperti tecnici, a condizione che il cliente abbia e presenti buone ragioni a supporto dell'obiezione.
- 2.6 L'approvazione da parte del cliente deve essere ottenuta prima che auditor non operanti stabilmente per TÜV Rheinland Group (auditor esterni) siano nominati e coinvolti nel gruppo di audit. L'approvazione è considerata data se il cliente non ha sollevato obiezioni all'uso di auditor esterni entro una settimana dalla notifica della nomina dell'auditor esterno nel gruppo di audit.
- 2.7 Per processi di certificazione accreditati, il cliente accetta che i valutatori dell'ente di accreditamento o del proprietario dello standard possano verificare la documentazione del cliente e partecipare e/o condurre audit con ruoli anche attivi ai fini del solo monitoraggio. La mancata accettazione della presenza dell'auditor Accredia comporta la sospensione del processo di certificazione.
- 2.8 In caso di reclami e ricorsi contro il processo di audit o di certificazione, il consiglio direttivo o un collegio arbitrale possono essere coinvolti a fronte dell'approvazione del cliente.

3. Diritti riguardanti l'uso dei certificati e dei marchi di certificazione

- 3.1 Se il processo di certificazione concordato è completato con esito positivo, emetteremo il corrispondente certificato al cliente. Il certificato avrà la validità specificata nelle norme nazionali o internazionali di riferimento o, se non li è definito, nei nostri Termini e Condizioni particolari di certificazione.
- 3.2 A seguito dell'emissione del certificato in accordo al punto 3.1, il cliente riceverà un singolo, non trasferibile e non esclusivo diritto di usare il marchio di certificazione in accordo con le condizioni specificate nei punti da 3.3 a 3.15. Questo si applica anche quando il cliente fa riferimento alle sue certificazioni nelle comunicazioni con i media, ad esempio documenti, brochure o materiale pubblicitario.

- 3.3 L'autorizzazione all'uso del certificato e del marchio di certificazione da noi conferita, si applica esclusivamente alle attività del cliente specificate nell'ambito di validità del certificato. L'uso in aree non specificate è strettamente proibito.
- 3.4 Il marchio di certificazione per la certificazione dei sistemi di gestione può essere usato solo dal cliente e solo in stretta connessione con il nome della società o logo del cliente. Non deve essere mostrato sul prodotto del cliente o in relazione con il prodotto del cliente. Questo si applica anche all'imballo dei prodotti, alle informazioni di accompagnamento dei dati, ai rapporti di prova dei laboratori, ai certificati di calibrazione e ai report delle ispezioni. Se il cliente vuole fare una dichiarazione sull'imballo dei prodotti o nelle informazioni di accompagnamento dei dati riguardante la certificazione dei sistemi di gestione, questa dichiarazione dovrà contenere almeno:
- Il nome dell'Azienda del cliente oppure il marchio e il nome dell'Azienda del cliente
 - Il tipo di sistema di gestione o i sistemi di gestione rispettivi nel caso di un sistema di gestione combinato, ad esempio qualità, ambiente, e la norma applicabile, ad esempio ISO 9001:2015, Prassi UNI/PdR 125:2022
 - L'Organismo di Certificazione: TÜV Rheinland Italia S.r.l.
- Suggerimento: devono essere presi in considerazione le definizioni per l'imballaggio del prodotto e le informazioni di accompagnamento della ISO 17021-1:2015, cap. 8.3.3.
- 3.5 Il cliente si impegna ad utilizzare il certificato e/o il marchio di certificazione esclusivamente per dichiarazioni sulla propria organizzazione o area certificata della propria organizzazione in linea con la certificazione. Il cliente deve anche assicurarsi di non dare l'impressione che la certificazione consista in una ispezione ufficiale, e nemmeno che la certificazione di sistemi sia assimilabile a quella di prodotto.
- 3.6 Il cliente non è autorizzato ad effettuare modifiche al certificato o al marchio di certificazione. Limitatamente alla certificazione sulla Parità di Genere, l'uso del marchio di certificazione da parte del cliente è vincolato all'utilizzo combinato con il Marchio UNI "Organizzazioni" solamente a partire dalla data di emissione del certificato.
- 3.7 Il cliente si impegna a dimostrare nelle proprie pubblicità e materiale simile che la certificazione è volontaria, e conseguita sulla base di un accordo privato avente validità legale.
- 3.8 Il diritto all'uso termina se il cliente non possiede più un certificato valido, in particolare se il periodo di validità del certificato è scaduto o se non vengono eseguiti gli audit di sorveglianza richiesti.
- 3.9 Il diritto del cliente all'uso del certificato o del marchio di certificazione terminerà immediatamente, senza necessità di comunicazione, se il cliente utilizza il certificato e/o il marchio di certificazione in un modo che contravviene le prescrizioni dei punti da 3.1 a 3.8 o in un qualsiasi altro modo in contrasto con quanto definito contrattualmente.
- 3.10 Il diritto del cliente all'uso del certificato e/o del marchio di certificazione terminerà nel periodo stabilito in caso di un'effettiva regolare risoluzione, o con effetto immediato nel caso di una risoluzione straordinaria giustificata da giusta causa.
- 3.11 Il diritto all'uso termina automaticamente se il mantenimento del certificato è proibito dalla legge o da un tribunale.
- 3.12 Al termine del diritto all'uso, il cliente è obbligato a restituirci senza indugio il certificato.
- 3.13 Ci riserviamo il diritto di chiedere i danni in caso di violazioni delle clausole contrattuali.
- 3.14 La certificazione non deve avere l'effetto di metterci in discredito.
- 3.15 Il cliente non ha il diritto di fare affermazioni circa la sua certificazione, che possano essere da noi ritenute fuorvianti e non autorizzate.
- 3.16 Se si ritiene che i requisiti di certificazione non possano essere temporaneamente soddisfatti dal cliente, la certificazione può essere sospesa. Durante questo periodo, il cliente non potrà pubblicizzare la certificazione. Nell'elenco delle organizzazioni certificate come indicato all'Art. 7, lo stato del certificato sarà indicato come "sospeso".
- 3.17 Se i motivi della sospensione vengono risolti entro il termine concordato, la certificazione verrà rinnovata. Se non è possibile rimediare alle cause che hanno prodotto la sospensione entro il periodo di tempo concordato, il certificato sarà cancellato.
- 3.18 Il cliente è obbligato a tenere registrazioni sull'uso del certificato nelle proprie attività negoziali. Si noti che siamo vincolati dalle norme a monitorare l'uso corretto effettuando controlli a campione. Informazioni da terze parti verranno da noi verificate.
- 3.19 Il cliente dovrà informarci immediatamente nell'eventualità riscontrasse l'uso improprio del suo certificato da parte di terzi.
- 3.20 Il cliente fornisce a terzi documentazione sulla certificazione solo nella loro interezza o secondo quanto specificato nel pertinente schema di certificazione.

TÜV Rheinland Italia S.r.l.

Business location: Phone: +39 02 939.687.1
Via Mattei, 3 Fax: +39 02 939.687.23
I - 20005 Pogliano Milanese (MI) E-Mail: informazioni@it.tuv.com

4. Obblighi del cliente e regole generali per l'audit di certificazione

- 4.1 Il cliente deve fornire tutte le informazioni necessarie per la certificazione secondo lo standard di riferimento. Queste informazioni possono essere presentate compilando il "Questionario per la preparazione d'offerta".
- 4.2 Il cliente dovrà presentare tutti i documenti necessari all'Organismo di Certificazione in tempo utile prima della verifica e gratuitamente. I documenti richiesti includono in particolare:
- Documentazione del Sistema di gestione
 - Matrice di correlazione (requisiti della norma correlati alla documentazione del sistema di gestione dell'organizzazione)
 - Piano organizzativo / Organigramma
 - Presentazione dei processi e delle loro interfacce e interazioni - elenco dei documenti di gestione controllati
 - Elenco dei requisiti cogenti
 - Altri documenti indicati in offerta
- 4.3 Il cliente deve rendere disponibili tutte le registrazioni associate al campo di applicazione al nostro team di audit e/o al nostro auditor e deve garantire loro l'accesso alle unità organizzative coinvolte, per cui anche il lavoro su turni deve essere considerato.
- 4.4 Il cliente deve nominare uno o più referenti per l'audit che devono supportare il nostro auditor nello svolgimento dei servizi così come contrattualmente concordati e agire in qualità di persone di riferimento del cliente.
- 4.5 A seguito dell'emissione del certificato, il cliente è obbligato, in accordo ai termini contrattuali, a comunicare tempestivamente tutti i cambiamenti che impattano in modo significativo sul sistema di gestione o sul prodotto certificato, tra cui in particolare:
- aspetti legali, commerciali, organizzativi o relativi alla proprietà;
 - organizzazione e direzione (per esempio dirigenti con ruoli chiave, personale con potere decisionale o personale tecnico);
 - indirizzi di contatto e siti; cambiamenti nel sistema di gestione certificato
 - cambiamenti associati alla progettazione o alle specifiche del prodotto certificato.
 - cambiamenti nella struttura organizzativa e nell'organizzazione stessa. Questo si applica anche a implementazioni o modifiche inerenti lavoro su turni
- Il cliente è inoltre tenuto, per tutta la durata del contratto, a comunicare:
- eventuali incidenti che influiscono sulla sicurezza di prodotti e servizi
 - qualsiasi inosservanza dei requisiti di legge identificati dalle autorità di vigilanza del mercato e delle forze dell'ordine.
- 4.6 Il cliente deve mantenere tutte le registrazioni inerenti i reclami pervenuti dall'esterno e riguardanti il sistema di gestione, ad esempio da parte di clienti, e tutti i reclami indirizzati al cliente e riguardanti la conformità di prodotti o processi certificati rispetto ai requisiti degli standard di certificazione, adottare appropriate misure, documentare le azioni condotte e fornire dimostrazione all'auditor durante l'audit a fronte di nostre richieste.
- 4.7 Su richiesta, il cliente è tenuto a presentare all'auditor durante l'audit tutta la corrispondenza e tutte le misure adottate connesse con i documenti normativi e i requisiti stabiliti dalla norma di certificazione applicabile.
- 4.8 Qualora, nell'ambito della certificazione di prodotto, si evidenzino che le modifiche descritte ai sensi dell'articolo 4.5 di cui sopra richiedono ulteriori valutazioni, il cliente non deve, dopo che le modifiche sono entrate in vigore, rilasciare alcun prodotto rientrando nel campo di applicazione della certificazione di prodotto fino al momento in cui al cliente è stato da noi notificato che è sicuro farlo.
- 4.9 Nei casi di certificazione di prodotto, il cliente deve avvisarci se il prodotto non soddisfa più i requisiti di certificazione di prodotto.
- 4.10 Il cliente si impegna a rispettare i requisiti della certificazione in ogni momento, fatta inclusa l'implementazione delle corrispondenti modifiche. Il cliente si impegna inoltre a far funzionare il sistema di gestione in modo continuo ed efficace, durante il periodo di validità della certificazione.
- 4.11 E' possibile concordare con il cliente l'esecuzione di un audit preliminare e definire congiuntamente l'obiettivo di tale audit.
- 4.12 L'efficacia del sistema di gestione implementato dal cliente deve essere verificata durante l'audit in campo, effettuata presso l'organizzazione, durante il quale la stessa dimostra di applicare nella pratica le proprie procedure documentate. Le norme o i requisiti che non sono rispettati e per i quali l'organizzazione deve fornire azioni correttive devono essere documentati in rapporti di non conformità.
- 4.13 Al termine dell'audit, i risultati saranno comunicati al cliente durante una riunione di chiusura e successivamente documentati in un rapporto di audit. Le non conformità saranno documentate e possono portare ad un re-audit (es. un audit ulteriore presso la sede dell'organizzazione) o alla trasmissione di documentazione rivista da parte del cliente, se richiesto dai risultati di audit. Lo scopo del re-audit sarà deciso dal lead auditor. Il re-audit si focalizzerà esclusivamente su quegli elementi della norma in riferimento ai quali sono state identificate delle non conformità. Se non è possibile dimostrare la conformità allo standard nel tempo tra la fine della verifica e la decisione di certificazione, la certificazione dovrà essere negata.

- 4.14 Per "Certificati" si intendono tutte le approvazioni regolamentate elencate di seguito, ad esempio documenti ufficiali, dichiarazioni di validità e certificati nel senso stretto della parola. Il termine "Certificazione" indica tutti i processi di valutazione, di controllo, validazione e certificazione. Sulla base di queste verifiche si fonda la decisione di concedere, negare, mantenere, estendere o ridurre il campo di applicazione; rinnovare, sospendere o ripristinare la certificazione dopo la sospensione o il ritiro della stessa. A seguito del riesame positivo della documentazione di certificazione, emetteremo il certificato. Il certificato sarà trasmesso al cliente. Il certificato deve essere emesso solo se tutte le non conformità sono state risolte. Il certificato deve essere emesso per il periodo di tempo definito.
- 4.15 Al fine di mantenere la validità del certificato, devono essere condotti audit di sorveglianza presso le sedi dell'organizzazione, in accordo con la norma di riferimento. Se la procedura di sorveglianza non è completata dall'ente di certificazione, e non include una decisione positiva sul mantenimento della certificazione, il certificato diventa invalido. In questo caso, tutte le copie del certificato devono essere restituite all'ente di certificazione.
- 4.16 Durante la verifica di sorveglianza, devono essere verificati almeno tutti i requisiti fondamentali dello standard. In aggiunta, gli audit di sorveglianza valutano l'uso corretto del certificato (e del marchio di certificazione, dove appropriato), i reclami riferiti al sistema di gestione e l'efficacia delle azioni correttive intraprese per la risoluzione delle non conformità. Ogni audit di sorveglianza deve essere documentato in un rapporto comunicato al cliente.
- 4.17 L'ambito di applicazione geografico (es. ulteriori filiali) e tecnico (es. ulteriori prodotti) può essere esteso/ridotto e/o la certificazione aggiornata per includere ulteriori standard nel corso di audit di sorveglianza o ricertificazione e/o audit distinti di estensione o aggiornamento. Il numero di giornate di audit richieste per l'estensione o l'aggiornamento dipende dallo scopo dell'estensione o dell'aggiornamento, che deve essere chiaramente definito dall'organizzazione prima dell'audit.
- 4.18 Nell'eventualità ci fossero modifiche nei riferimenti su cui la procedura si basa (es. caratteristiche dell'organizzazione, requisiti dell'accreditamento) durante la validità del contratto, tali cambiamenti devono essere appropriatamente considerati e l'altra parte contrattuale informata senza indugio. Lo stesso vale per qualsiasi cambiamento nel numero di giornate di audit per la certificazione risultanti da tali cambiamenti.
- 4.19 Sistemi di gestione integrati che coprono diverse norme e requisiti possono essere certificati attraverso una procedura di certificazione combinata. Tali certificazioni combinate saranno offerte distintamente, in riferimento alle norme e ai requisiti coinvolti.
- 4.20 I costi sostenuti per attività supplementari causate da audit non previsti o re-audit e la verifica delle azioni correttive per eliminare le non conformità rilevate in audit precedenti devono essere a carico del cliente e a questi fatturati in riferimento a tempi e costi. Lo stesso si applica ai costi sostenuti per audit speciali programmati con breve preavviso come definito all'Ar. 1.4 dei Termini e Condizioni particolari di Certificazione.

5. Confidenzialità

- 5.1 Ai fini del presente accordo, per "informazioni riservate" si intendono incluse tutte le informazioni, i documenti, le immagini, i disegni, il know-how, i dati, i campioni e la documentazione di progetto che una delle parti ("parte divulgante") consegna, trasferisce o altrimenti divulga all'altra parte ("parte ricevente"). Per informazioni riservate si intendono anche le copie cartacee o elettroniche di tali informazioni.
- 5.2 La parte divulgante deve contrassegnare tutte le informazioni riservate comunicate in forma scritta, quali informazioni confidenziali prima di passarle al ricevente. Lo stesso vale per le informazioni riservate trasmesse via e-mail. Se le informazioni riservate sono divulgate oralmente, la parte ricevente deve essere adeguatamente informata in anticipo.
- 5.3 Tutte le informazioni confidenziali che la parte divulgante trasmette o altrimenti divulga alla parte ricevente
- a) possono essere utilizzate solo dalla parte ricevente per le finalità di cui sopra, se non espressamente e diversamente concordato per iscritto con la parte divulgante;
 - b) non possono essere copiate, distribuite, pubblicate o altrimenti rese pubbliche dalla parte ricevente. Una deroga alla regola di cui sopra si applica alle informazioni riservate, che devono essere trasmesse a autorità di vigilanza e/o accreditamento degli organismi nell'ambito di una procedura di accreditamento;
 - c) devono essere trattate dalla parte ricevente con lo stesso livello di riservatezza utilizzato dalla parte ricevente per proteggere le proprie informazioni riservate, ma mai con livelli inferiori a quelli oggettivamente richiesti dalla dovuta diligenza.
- 5.4 La parte ricevente deve rivelare qualsiasi informazione riservata che ha ricevuto dalla parte divulgante solo a quei suoi dipendenti che hanno bisogno di queste informazioni per svolgere i servizi necessari riferiti all'oggetto del presente contratto. La parte ricevente si impegna a fare osservare ai suoi dipendenti gli stessi obblighi e lo stesso livello di segretezza, così come previsti dalla clausola di non divulgazione del presente documento.

TÜV Rheinland Italia S.r.l.

Business location: Phone: +39 02 939.687.1
Via Mattei, 3 Fax: +39 02 939.687.23
I - 20005 Pogliano Milanese (MI) E-Mail: informazioni@it.tuv.com

- 5.5 Le informazioni per le quali il destinatario può fornire la prova che
- erano generalmente note al momento della divulgazione o sono diventate di conoscenza generale, senza violazione del presente accordo, o
 - sono state comunicate alla parte ricevente da un terzo avente il diritto di divulgare le suddette informazioni, o
 - la parte ricevente possedeva già queste informazioni prima di riceverle dalla parte divulgante, o
 - la parte ricevente ha sviluppato da sé le suddette informazioni, a prescindere dalla divulgazione della parte divulgante non si considerano informazioni riservate come definito nel presente accordo.
- 5.6 Tutte le informazioni confidenziali restano di proprietà della parte divulgante. La parte ricevente si impegna da subito (i) a restituire tutte le informazioni riservate, comprese tutte le copie, alla parte divulgante, e/o, su richiesta della parte divulgante, a (ii) distruggere tutte le informazioni riservate comprese tutte le copie, e confermare la distruzione di queste informazioni riservate alla parte divulgante per iscritto, in qualsiasi momento, se richiesto dalla parte divulgante, ma al più tardi e senza richiesta speciale dopo la risoluzione o la scadenza del presente contratto. Esclusi da quanto sopra sono tutti i rapporti e i certificati da noi preparati in accordo alle obbligazioni contrattuali. Ci riserviamo il diritto, però, di conservare copie di tali rapporti e certificati e delle relative informazioni riservate, al fine di fornire la prova della correttezza dei nostri risultati e soddisfare scopi generali di gestione documentale.
- 5.7 Dall'inizio del presente contratto e per un periodo di cinque anni dopo la cessazione o la scadenza del presente contratto, la parte ricevente deve mantenere tutte le informazioni riservate in rigoroso segreto e non divulgare tali informazioni a terzi o utilizzarle essa stessa.

6. Rescissione

- 6.1 Entrambe le parti hanno il diritto di recedere dal presente contratto, con un periodo di preavviso di 6 mesi rispetto alla data di scadenza stabilita contrattualmente.
- 6.2 Ci riserviamo inoltre il diritto di risolvere il contratto di certificazione senza preavviso a fonte di ragioni importanti.
- 6.3 Ai fini del presente contratto per "ragione importante" si intende quanto segue:
- Il cliente non riesce a comunicarci tempestivamente eventuali variazioni o indicazioni di cambiamenti nell'organizzazione che sono pertinenti per la certificazione,
 - Il cliente abusa di un certificato e/o del marchio di certificazione o li usa in contrasto con il contratto,
 - è aperta una procedura per insolvenza nei confronti dei beni del cliente o una domanda per tale procedura d'insolvenza è respinta per mancanza di beni.
- 6.4 In aggiunta a quanto sopra, abbiamo il diritto di recedere dal contratto senza preavviso, qualora il cliente non sia in grado di rispettare i periodi di tempo che abbiamo programmato per la fornitura di servizi di audit come applicabile nella procedura di certificazione e di conseguenza procedere con il necessario ritiro del certificato (ad esempio conduzione di audit di sorveglianza).

7. Elenco delle società certificate

- 7.1 TÜV Rheinland Cert GmbH è obbligato a tenere un elenco degli intestatari dei certificati che includa le seguenti informazioni: nome dell'intestatario del certificato, documenti normativi applicabili, ambito di validità, localizzazione geografica (in caso di certificazioni di siti multipli: localizzazione geografica della sede centrale e di tutte le sedi all'interno dell'ambito di validità).
- 7.2 Nell'elenco sono incluse le certificazioni sospese come da punto 3.16 e i certificati annullati in accordo al punto 3.9 e 3.17.
- 7.3 TÜV Rheinland Cert GmbH ha il diritto di rendere pubblico l'elenco specificato al punto 7.1 su richiesta

8. Diritto di subentro di TÜV Rheinland Cert GmbH

Il contratto è stipulato con TÜV Rheinland Italia Srl, con sede a
Via Enrico Mattei, 3
20010 Pogliano Milanese (MI) – Italia

TÜV Rheinland Cert GmbH, con sede a
Am Grauen Stein
51105 Colonia Germania

ha il diritto di subentrare in qualsiasi momento nel contratto di certificazione, sulla base dei presenti Termini e Condizioni di certificazione.

9. Sostituzione del certificato

- 9.1 Con un periodo di preavviso di almeno 1 mese, ci riserviamo il diritto di sostituire i certificati emessi con nuovi certificati (sostituzione del certificato) in qualsiasi momento a fronte di cambiamenti dell'organismo di certificazione accreditato così come nominato sul certificato, purché la sostituzione non comporti un cambiamento nello scopo di certificazione.
- 9.2 In caso di sostituzione, il cliente sarà obbligato così come indicato

all'Articolo 9.1 a restituirci senza indugio il certificato oggetto di sostituzione.

10. Reclami

- 10.1 I reclami devono essere presentati per iscritto.
- 10.2 Nel caso in cui il reclamo sia giustificato, avvieremo misure appropriate.
- 10.3 Qualora il reclamo non si rivelasse a nostro avviso fondato, il ricorrente sarà informato e gli sarà richiesto di formulare osservazioni entro un termine di 30 giorni di calendario. Se nessuna soluzione amichevole può essere raggiunta con il ricorrente, le parti possono concordare su quali procedimenti arbitrari adottare; in mancanza di un accordo verranno intraprese le opportune azioni legali.

II. Termini e Condizioni di certificazione particolari a disciplina di schemi di certificazione accreditati di TÜV Rheinland Italia S.r.l.

Le disposizioni qui indicate si applicano alle certificazioni accreditate, in aggiunta alle precedenti Condizioni Generali di Certificazione e si applicano solo per i progetti di certificazione accreditata, ad esempio certificazioni basate su norme nazionali o internazionali con accreditamento, approvazione o riconoscimento ("schemi di certificazione accreditati"). Ai fini di questi Termini e Condizioni particolari di certificazione, il termine "organismo di accreditamento" comprenderà anche organismi di approvazione e di riconoscimento ed i termini "regole di accreditamento", "requisiti di accreditamento", "Norme accreditate" e "Procedure di accreditamento" si applicano mutatis mutandis anche alle procedure di questi organismi. Schemi di certificazione accreditati sono disciplinati da norme internazionali di accreditamento generalmente vigenti e criteri applicativi associati, norme di accreditamento specifiche per la certificazione in questione, più eventuali criteri applicativi associati, e le regole di accreditamento definite dal rispettivo ente di accreditamento includendo in particolare:

- Norme di accreditamento internazionali in vigore: ad esempio ISO/IEC 17021-1, ISO/IEC 17021-3, ISO 19011.
- Standard di accreditamento specifici per lo standard di certificazione pertinente: ad esempio ISO 22003 per l'industria alimentare o ISO 27006 per IT, EN 9104-001, EN 9101 nel settore dell'aviazione
- Norme di certificazione come ISO 9001, ISO 14001, IATF 16949, ISO 45001, SCC, ISO 50001 oppure prassi di riferimento come UNI/PdR 125:2022
- Regole di accreditamento definite dai rispettivi enti di accreditamento
- Documenti IAF / EA
- Regolamenti Accredia.

1. Termini e Condizioni generali per Schemi di Certificazione Accreditati

1.1 Audit di certificazione

- 1.1.1. L'audit di certificazione è composto da due fasi. La fase 1 è destinata a fornire una visione d'insieme del sistema di gestione e della sua maturità (stato di implementazione). Dopo aver ottenuto queste informazioni, può essere allora condotta la fase 2 dell'audit, che attesta l'implementazione e la conformità del sistema di gestione.
- 1.1.2. L'audit di Fase 2 può essere effettuato consecutivamente all'audit di Fase 1. Nel caso in cui la fase 1 riveli, tuttavia, che l'organizzazione non è ancora pronta per la certificazione, la fase 2 non può essere effettuata subito dopo il completamento della fase 1. In questo caso, il cliente deve prima condurre appropriate azioni per permettere all'organizzazione di essere pronta per la certificazione. Qualsiasi costo aggiuntivo da esso derivante per il cliente o per noi, es. costi di viaggio, tempi di viaggio e tempi persi, saranno a carico del cliente.
- 1.1.3. L'audit di fase 1 e di fase 2 non possono essere effettuati a più di 6 mesi di distanza. Se intercorrono più di 6 mesi tra la fase 1 e la fase 2, l'audit di fase 1 deve essere ripetuto. Qualsiasi costo aggiuntivo da esso derivante per il cliente o per noi, es. costi di viaggio, tempi di viaggio e tempi persi, saranno a carico del cliente.
- 1.1.4. Quando viene fissato il tempo che intercorre tra l'audit di Fase 1 e di Fase 2, si deve tenere conto sia delle richieste del cliente, sia del tempo necessario alla correzione delle debolezze riscontrate. In generale, la maggior parte del tempo di audit viene impiegato per l'audit di Fase 2.
- 1.1.5. Se non è possibile verificare l'implementazione delle correzioni e azioni correttive di ogni eventuale Non conformità Maggiore entro 6 mesi dall'ultimo giorno effettivo di fase 2, dovrà essere ripetuto l'audit di certificazione.

1.2 Audit di sorveglianza

- 1.2.1 Per mantenere la validità del certificato, deve essere eseguita almeno una verifica di sorveglianza annuale in loco. La data di riferimento è determinata dalla data dell'ultimo giorno dell'audit di certificazione iniziale. Il primo audit di sorveglianza dopo l'audit di certificazione deve essere svolto non oltre 12 mesi dalla data di decisione della certificazione.
- 1.2.2 Gli audit di sorveglianza successivi al primo vengono generalmente effettuati entro 12 mesi dall'audit precedente e in ogni caso obbligatoriamente almeno una volta all'anno (anno solare).

1.3 Audit di rinnovo

- 1.3.1 Ai fini del rinnovo della certificazione per ulteriori 3 anni, dovrà essere effettuato un audit di rinnovo presso il cliente almeno tre mesi prima del termine di validità del certificato.
- 1.3.2 Completato con successo il rinnovo, la scadenza del certificato è estesa per ulteriori 3 anni, a partire dalla data di scadenza del precedente certificato. L'audit di rinnovo e la decisione positiva per la certificazione devono essere conclusi entro la data di scadenza del precedente certificato.
- 1.3.3 Qualora le attività di rinnovo non vengano completate oppure non sia possibile verificare l'attuazione delle correzioni e delle azioni correttive relative alle eventuali non conformità maggiori entro la data di scadenza del certificato, quest'ultimo perde la propria validità.
- 1.3.4 A seguito della scadenza della certificazione, la stessa può essere ripristinata entro 6 mesi, posto che siano già state completate le attività pendenti di rinnovo della certificazione, altrimenti deve essere condotta almeno una fase 2.

La data effettiva sul certificato corrispondente alla decisione di rinnovo della certificazione e la data di scadenza è basata sul ciclo di certificazione precedente.

Nel caso si voglia mantenere la storicità del Certificato, è necessario evidenziare il periodo di non validità dello stesso.

Nel caso in cui non si voglia evidenziare il periodo di non validità del Certificato, la data di prima emissione coinciderà con la data di decisione del rinnovo.

1.4 Audit annunciati con breve preavviso o senza preavviso

Un audit annunciato con breve preavviso o senza preavviso, può essere richiesto per:

- Gravi lamentele e altri fatti di cui l'organismo di certificazione viene a conoscenza, ove queste lamentele e fatti mettano in discussione l'efficacia del sistema di gestione certificato del cliente e non possano essere risolte attraverso corrispondenza scritta o durante il regolare audit successivo (ad esempio, atti criminali del cliente o del suo staff).
- Modifiche nell'organizzazione del cliente che compromettano la capacità del sistema di gestione di soddisfare i requisiti delle norme di certificazione.
- Come conseguenza della sospensione della certificazione del cliente

Il team di audit sarà definito in modo da ridurre potenziali rischi connessi all'impossibilità da parte dell'organizzazione di esercitare quanto previsto dall'Art. 2.5 dei Termini e condizioni generali di Certificazione.

L'organizzazione è obbligata a riconoscere il diritto, degli Ispettori/Esperti Tecnici ACCREDIA-DC, di accedere anche senza preavviso alle sedi dei clienti medesimi (in accompagnamento al CAB), pena la mancata concessione della certificazione o la sospensione o revoca della certificazione in caso di persistente inadempimento all'obbligo medesimo, salvo giustificati motivi.

1.5 Certificazione di siti multipli

- 1.5.1 La certificazione di siti multipli può essere applicata a quelle società con sedi o filiali che operano esclusivamente come uffici locali. Diverse società od organizzazioni individuali, indipendenti e autonome, che non sono collegate nel senso di un'associazione aziendale e che utilizzano un'altra società non appartenente al gruppo, od organizzazione esterna, per sviluppare, implementare e mantenere un sistema di gestione, non costituiscono un'organizzazione multi-sito per come inteso nel documento IAF MD1 (IAF = International Accreditation Forum, MD = Mandatory Document) e quindi non possono essere certificate come gruppo.
- 1.5.2 Le certificazioni di siti multipli sono possibili quando le seguenti condizioni sono soddisfatte:

- Tutti i siti hanno un rapporto legale o contrattuale con la sede centrale.
- I prodotti / servizi di tutti i siti sono essenzialmente gli stessi e vengono realizzati utilizzando gli stessi metodi e processi.
- Un unico sistema di gestione è stato definito, implementato e mantenuto in tutte le sedi / siti produttivi.
- L'intero sistema di gestione è monitorato centralmente sotto la supervisione del rappresentante della direzione presso la sede principale, che è autorizzata a emettere istruzioni relative al sistema di gestione per tutte le sedi / siti produttivi.

TÜV Rheinland Italia S.r.l.

Business location: Phone: +39 02 939.687.1
Via Mattei, 3 Fax: +39 02 939.687.23
I - 20005 Pogliano Milanese (MI) E-Mail: informazioni@it.tuv.com

- Gli audit interni e il riesame della direzione sono stati condotti presso tutte le sedi.
 - Alcune aree conducono alcune attività centralizzate per conto di tutte le sedi / siti produttivi, quali ad esempio progettazione e sviluppo di prodotti e processi, acquisti, risorse umane, etc.
- 1.5.3 Nelle certificazioni di siti multipli, la verifica dei siti può essere distribuita tra audit di certificazione e di sorveglianza. La sede principale deve essere verificata annualmente, in aggiunta ai siti definiti nel campionamento
- 1.5.4 Il campionamento dei processi/siti presenti nel campo di certificazione verrà effettuato dal CAB secondo quanto stabilito al regolamento IAF MD1, ed in conformità a:
- settori o processi/attività coperti dalla certificazione
 - dimensione dei siti
 - variazioni nell'implementazione locale del sistema di gestione per affrontare
 - diversi processi/attività o diversi sistemi contrattuali o normativi
 - l'utilizzo di siti temporanei che operano sotto il sistema di gestione del
 - organizzazione anche se non sono presenti nel certificato
 - il campionamento dei siti si limita solo a quelli che svolgono processi molto simili; in caso contrario, il campionamento viene effettuato sulla base dei processi coperti da certificazione
- Il programma di audit è concepito in modo da garantire che tutti i processi che rientrano nell'ambito della certificazione siano sottoposti ad audit nel corso di ogni ciclo triennale
- 1.5.5 I siti che devono essere verificati vengono selezionati dall'Organismo di Certificazione.
- 2 Condizioni e Termini particolari per norma per schemi di certificazione accreditati
- Condizioni e Termini aggiuntivi per specifiche certificazioni accreditate, che devono essere rispettati in aggiunta a "Termini e Condizioni Generali di certificazione" sopra indicati all'Art. 1, sono elencati qui nel seguito, in modo distinto per ciascuna specifica norma interessata.
- 2.11 Condizioni e Termini supplementari per la certificazione di sistemi di gestione per la qualità in accordo alla UNI EN ISO 9001 e alla UNI EN ISO 13485 sotto accreditamento ACCREDIA
- 2.11.1 I seguenti termini e condizioni supplementari si applicano alla certificazione di sistemi di gestione per la qualità in accordo alle norme UNI EN ISO 9001 e UNI EN ISO 13485.
- 2.11.2 Si applicano i requisiti specifici del documento ACCREDIA RT-05 "Prescrizioni per l'accreditamento degli Organismi operanti la valutazione e certificazione dei sistemi di gestione per la qualità delle imprese di costruzione ed installazione di impianti e servizi (IAF 28)" (disponibile sul sito www.accredia.it). In particolare:
- Tutte le attività riportate sul certificato devono essere verificate nel periodo di validità triennale del certificato stesso per almeno due volte in un cantiere operativo.
- Ciascun audit deve essere effettuato in sede e in cantiere; preliminarmente a ciascun audit, l'azienda è tenuta a fornire a TRI l'elenco delle commesse ricadenti nel campo di applicazione, gestite e/o in gestione nell'ultimo triennio.
- Lo scopo di certificazione deve fare riferimento esclusivamente ai processi realizzativi su cui l'Organizzazione intestataria ha dato evidenza di operare al momento dell'audit di certificazione, attraverso valutazione di cantieri e/o evidenze documentali.
- Nella valutazione iniziale non è possibile rilasciare certificazioni in assenza di verifiche in cantiere.
- L'organizzazione è tenuta a fornire il fatturato medio dell'ultimo triennio al fine di permettere a TRI il computo dei giorni uomo di audit.
- La sorveglianza annuale dovrà prevedere almeno un audit in cantiere/sito, in modo tale che, nell'arco di tempo di validità della certificazione (quindi durante le 2 verifiche di sorveglianza e l'audit di rinnovo), tutti i processi realizzativi rientranti nello scopo di certificazione siano sottoposti a verifica.
- In caso di accertata assenza di cantieri attivi in Italia e all'estero, confermata per iscritto dal Legale Rappresentante dell'azienda, e limitatamente ad una sola possibilità nell'arco del triennio di validità del certificato, sarà possibile effettuare comunque l'audit di sorveglianza verificando i processi realizzativi mediante l'utilizzo di evidenze documentali significative.
- Nel caso di accertata assenza di cantieri attivi al momento della verifica per il rinnovo della certificazione sarà possibile procedere alla verifica entro la scadenza del certificato limitandosi alla valutazione dei documenti di registrazione; sarà quindi possibile il rinnovo del certificato subordinato all'effettuazione di una verifica di follow-up in cantiere non appena

disponibile e comunque entro 6 mesi dall'audit di rinnovo della certificazione; alla scadenza dei 6 mesi concessi per effettuare il follow-up, si procederà con un periodo di sospensione non superiore a 1 mese, oltre il quale il certificato verrà revocato.

Un'evidenza documentale sostitutiva non può essere utilizzata nei casi di richiesta di estensione del campo di applicazione della certificazione. L'estensione di un'attività associata ad una tipologia di opera può essere concessa solo a seguito di verifica in un cantiere operativo e significativo.

Informazioni puntuali sullo stato di validità dei singoli Certificati emessi, potranno essere comunicate a terzi previa specifica richiesta ovvero su base volontaria da parte di TRI.

2.11.3 Settori di accreditamento ISO 9001

Informazioni aggiornate sullo stato di accreditamento sono disponibili sul sito www.accredia.it.

2.11.4 Aree tecniche ISO 13485

Informazioni aggiornate sullo stato di accreditamento sono disponibili sul sito www.accredia.it.

2.11.5 Uso del marchio ACCREDIA

L'uso del marchio ACCREDIA è consentito esclusivamente in abbinamento al marchio TÜV. Non può essere applicato sul prodotto realizzato o fornito dal cliente, sull'imballaggio e sulla confezione (primari).

Il Cliente non deve utilizzare il marchio ACCREDIA in modo da lasciar intendere che ACCREDIA abbia certificato o approvato il suo sistema di gestione aziendale, o il prodotto o il personale o in altra maniera comunque fuorviante.

Non è possibile apporre il marchio combinato ACCREDIA-TÜV sui biglietti da visita del personale del Cliente.

E' consentito l'utilizzo del marchio ACCREDIA, congiuntamente a quello TÜV, su carta intestata e documenti in genere (ad eccezione di qualsivoglia documentazione tecnica afferente ai 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 camicie 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..).

I rapporti di prova e/o certificati di taratura emessi da Laboratori e/o i rapporti di prove valutative emessi da un PTP e/o certificati di analisi emessi da un RMP, il cui sistema di gestione per la qualità sia stato certificato da TÜV Rheinland Italia S.r.l. non devono mai riportare né il marchio TÜV, né il marchio ACCREDIA, in forma congiunta o disgiunta.

Non è consentito l'utilizzo del marchio ACCREDIA, né del marchio TÜV, né, tantomeno, del marchio congiunto, in alcun tipo di documentazione tecnica che possa richiamare in qualche modo il prodotto, quando l'organizzazione è il possessore di un sistema di gestione certificato.

Il Cliente si impegna a rispettare le regole stabilite da ACCREDIA per l'utilizzo del relativo Marchio, contenute nel documento RG-09 "Regolamento per l'utilizzo del Marchio ACCREDIA" (disponibile sul sito www.accredia.it).

2.12 Condizioni e Termini supplementari per Società che forniscono servizi energetici (ESCO) secondo la norma UNI CEI 11352

Si applicano le regole stabilite dallo Schema di Certificazione elaborato da ACCREDIA.

In particolare, la ESCO deve dimostrare di saper svolgere le attività previste dalla norma UNI CEI 11352:2014 al punto 4.2, lettere da a) a k).

Dev'essere disponibile almeno un contratto a garanzia di risultato

- presso il cliente, deve essere disponibile almeno un contratto a garanzia di risultato concluso o in svolgimento presso il cliente stesso
- presso la ESCO deve essere disponibile almeno un contratto a garanzia di risultato attivo (finalizzato al miglioramento dell'efficienza energetica) e grazie al quale si dimostri di aver conseguito almeno un primo ciclo di miglioramento ai sensi dell'Appendice A della norma UNI CEI 11352:2014.

2.12.1 Uso del marchio ACCREDIA

L'uso del marchio ACCREDIA è consentito esclusivamente in abbinamento

TÜV Rheinland Italia S.r.l.

Business location: Phone: +39 02 939.687.1
Via Mattei, 3 Fax: +39 02 939.687.23
I - 20005 Pogliano Milanese (MI) E-Mail: informazioni@it.tuv.com

al marchio TÜV. Non può essere applicato sul prodotto realizzato o fornito dal cliente, sull'imballaggio e sulla confezione (primari).

Il Cliente non deve utilizzare il marchio ACCREDIA in modo da lasciar intendere che ACCREDIA abbia certificato o approvato il suo sistema di gestione aziendale, o il prodotto o il personale o in altra maniera comunque fuorviante.

Non è possibile apporre il marchio combinato ACCREDIA-TÜV sui biglietti da visita del personale del Cliente.

E' consentito l'utilizzo del marchio ACCREDIA, congiuntamente a quello TÜV, su carta intestata e documenti in genere (ad eccezione di qualsivoglia documentazione tecnica afferente ai 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..).

I rapporti di prova e/o certificati di taratura emessi da Laboratori e/o i rapporti di prove valutative emessi da un PTP e/o certificati di analisi emessi da un RMP, il cui sistema di gestione per la qualità sia stato certificato da TÜV Rheinland Italia S.r.l. non devono mai riportare né il marchio TÜV, né il marchio ACCREDIA, in forma congiunta o disgiunta.

Non è consentito l'utilizzo del marchio ACCREDIA, né del marchio TÜV, né, tantomeno, del marchio congiunto, in alcun tipo di documentazione tecnica che possa richiamare in qualche modo il prodotto, quando l'organizzazione è in possesso di un sistema di gestione certificato.

Il Cliente si impegna a rispettare le regole stabilite da ACCREDIA per l'utilizzo del relativo Marchio, contenute nel documento RG-09 "Regolamento per l'utilizzo del Marchio ACCREDIA" (disponibile sul sito www.accredia.it).

TÜV Rheinland Italia S.r.l.

Business location:
Via Mattei, 3
I - 20005 Pogliano Milanese (MI)

Phone: +39 02 939.687.1
Fax: +39 02 939.687.23
E-Mail: informazioni@it.tuv.com