

SGS ITALIA – CONSUMER TESTING SERVICES

REGOLAMENTO

INTRODUZIONE E SCOPO

SGS Italia SpA (di seguito anche solo “SGS Italia”), appartenente al Gruppo internazionale SGS, opera come organismo di certificazione di prodotto, processi e servizi (nel seguito anche solo “prodotto”) con riferimento a norme internazionalmente riconosciute.

Il Gruppo SGS è presente in più Paesi con Organismi di certificazione accreditati. Gli accreditamenti riconosciuti agli Organismi del Gruppo SGS con i relativi settori sono disponibili su richiesta.

I servizi SGS Italia sono erogati nel rispetto delle condizioni generali per i servizi di certificazione (vedi Parte 2).

PARTE 1:

CONDIZIONI TECNICHE PER SERVIZI DI CERTIFICAZIONE

1.1 Prescrizioni generali

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

Le Organizzazioni si impegnano di conseguenza a rendere disponibili i documenti di definizione e di implementazione della certificazione, a collaborare durante tutte le attività di verifica garantendo l’accesso a tutte le aree, alle informazioni e al personale, a designare un proprio Rappresentante responsabile nei confronti del gruppo di audit e far osservare il ruolo di osservatore a consulenti dell’Organizzazione che assistono alla visita.

1.2 Scopo e struttura organizzativa

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

Le condizioni tecniche recepiscono le prescrizioni relative all’accredimento degli Organismi di Certificazione.

1.2.2 L’organigramma riportante la struttura organizzativa coinvolta nelle attività di certificazione e la documentazione connessa sono disponibili su richiesta.

I servizi di certificazione sono forniti da personale diretto di SGS Italia o, a sua discrezione, da personale di Affiliate del Gruppo SGS (generalmente per attività da svolgere all’estero) o da altre risorse esterne secondo requisiti concordati. In ogni caso SGS Italia mantiene comunque la completa responsabilità del rilascio, mantenimento, sospensione, annullamento della certificazione.

1.3 Riservatezza e confidenzialità

SGS Italia assicura che tutte le informazioni di natura confidenziale, ottenute nel corso delle attività di certificazione, sono trattate in maniera strettamente riservata a tutti i livelli della propria struttura organizzativa, salvo quando diversamente prescritto da disposizioni di legge, disposizioni di Organismi di Accredimento e di Certificazione del personale o autorizzazione scritta da parte dell’Organizzazione interessata.

SGS Italia tratterà i dati a cui avrà accesso, o che gli saranno comunicati, nel rispetto del d.Lgs. n. 196/2003, in modalità elettronica o cartacea al solo scopo dell’adempimento del servizio richiesto; responsabile del trattamento è SGS Italia SpA, presso la propria sede legale, a cui l’Organizzazione potrà rivolgersi per l’esercizio dei diritti di cui all’art. 7 del d.Lgs n. 196/2003.

1.4 Richiesta di certificazione

1.4.1 La richiesta di certificazione deve pervenire dall’Organizzazione a mezzo dell’apposito modulo predisposto da SGS Italia, debitamente compilato e completo della documentazione richiesta.

La richiesta deve riferirsi a un solo prodotto o un gruppo di prodotti determinati, definiti nello schema di certificazione.

Nella domanda il richiedente fornirà il nominativo della persona designata a mantenere i rapporti con SGS Italia e l’indirizzo dello/degli stabilimento/i dove il prodotto viene fabbricato precisando, nel caso sia prodotto da terzi per suo conto, il nome e la ragione sociale del fabbricante.

Quando necessario, il richiedente preciserà i marchi di fabbrica con cui il prodotto viene commercializzato.

Una volta ricevuti i dati completi dell’Organizzazione richiesti dal questionario SGS Italia, viene emessa da SGS Italia l’offerta di certificazione con dettaglio dello scopo e del costo dei servizi e delle modalità di attivazione dell’iter di certificazione.

Per particolari schemi di certificazione e/o settori merceologici, i requisiti normativi per la certificazione possono essere integrati da specifici Regolamenti Tecnici (RT) emessi dall’Organismo di Accredimento.

1.4.2 Al ricevimento della richiesta di certificazione unitamente alla documentazione in essa richiesta, SGS Italia invia alla Organizzazione la conferma d’ordine che ufficializza le condizioni contrattuali. La pratica è quindi assegnata al personale incaricato di assicurare l’erogazione del servizio secondo le procedure SGS Italia. I nominativi del personale coinvolto nelle singole attività ispettive sono comunicati con debito anticipo; eventuali obiezioni motivate dall’Organizzazione dovranno essere immediatamente notificate a SGS Italia.

1.5 Esame iniziale e audit iniziale di certificazione

1.5.1 SGS Italia provvede all’esame preliminare della documentazione presentata. Al termine di tale esame, SGS Italia segnala al richiedente gli eventuali rilievi emersi che dovranno essere risolti prima di poter procedere alla fase successiva.

The logo for SGS, consisting of the letters 'SGS' in a bold, sans-serif font. A vertical orange line is positioned to the right of the letters, and a horizontal orange line is positioned below the letters, forming an L-shape.

Salvo casi particolari, tutta la documentazione richiesta, sia tecnica che di sistema, non verrà restituita, qualsiasi sia l'esito finale della procedura di certificazione.

1.5.2 L'audit iniziale viene condotto sotto la responsabilità di un Lead Auditor di SGS Italia in accordo a piani di audit precedentemente trasmessi all'Organizzazione in cui sono indicate finalità e modalità di conduzione dell'audit; per ogni audit viene svolta una riunione di apertura (ove vengono richiamati tutti gli aspetti principali: la procedura di valutazione, i criteri di classificazione delle non conformità e azioni correttive conseguenti, la conferma della riservatezza del Gruppo di Audit, ecc..) e una riunione di chiusura (ove viene comunicato l'esito dell'audit e forniti i chiarimenti in merito ai risultati formalizzati nel rapporto che dettaglia anche modalità e tempi entro i quali attuare eventuali carenze emerse dall'audit).

1.5.3 Durante l'audit, qualora richiesto dalla documentazione tecnica, l'auditor deve prelevare i campioni che devono essere inviati al laboratorio per l'esame di conformità.

Il campione deve essere rappresentativo dell'intera linea o gruppo di prodotti da certificare e deve essere fabbricato con gli stessi mezzi e montato secondo le stesse procedure utilizzate per la normale produzione. Nel caso il campione sia un prototipo, potrebbe rendersi necessaria la ripetizione delle prove, o di parte di esse, su campioni prelevati dalla normale produzione.

Le prove potranno essere effettuate nei laboratori di SGS Italia o presso altre società e/o laboratori approvati da SGS Italia. Di norma i laboratori utilizzati saranno accreditati secondo le ISO 17025. In caso contrario dovranno essere preventivamente qualificati da SGS Italia.

1.6 Non Conformità e azioni correttive

1.6.1 Le Non Conformità emerse, riferite ai requisiti della norma di riferimento non rispettati, sono classificate come maggiori o minori in base alla rilevanza delle carenze riscontrate (tipicamente situazioni che evidenzino carenze nel soddisfare uno o più requisiti della norma o risultati delle analisi dei campioni ritenuti non conformi o carenze relative ad aspetti cogenti sono classificate come maggiori). L'Organizzazione ha la responsabilità di comunicare a SGS Italia, entro le tempistiche previste e specificate sui rapporti di audit, le relative cause e le azioni correttive specifiche adottate o pianificate per eliminare, entro un tempo prestabilito, le non conformità rilevate; successivamente SGS Italia ne verificherà l'attuazione e l'efficacia.

1.6.2 In presenza di carenze tali da comportare non conformità maggiori, l'ottenimento della certificazione è subordinato alla verifica della positiva implementazione di azioni correttive da parte dell'Organizzazione, condotta generalmente mediante un audit addizionale (vedi 1.13).

1.6.3 La mancata attuazione di azioni correttive entro i tempi specificati può comportare l'interruzione dell'iter di certificazione e la necessità di ripetere integralmente l'audit.

1.7 Emissione e validità del certificato

1.7.1 Quando SGS Italia, attraverso il personale tecnico interno preposto ed autorizzato alla verifica della pratica di certificazione, accetta il parere favorevole espresso dal gruppo di audit, l'Organizzazione riceve il certificato e il marchio SGS; in caso contrario, SGS Italia notifica all'Organizzazione le decisioni prese e le azioni da adottare. Il certificato emesso riporta la data di scadenza all'interno della quale devono essere eseguiti i successivi audit di sorveglianza alle scadenze annuali al fine di confermare che il sistema si mantiene conforme alle prescrizioni di riferimento. Con congruo anticipo sul termine di scadenza (indicativamente 40 giorni), al fine di mantenere la storicità ed il numero di certificato, deve essere effettuato il rinnovo (vedi 1.17).

1.7.2 Il certificato rilasciato è di proprietà SGS e l'Organizzazione si impegna a restituirlo in caso di modifiche/ annullamento dello stesso; il diritto dell'Organizzazione all'uso del marchio/certificato SGS è subordinato al pieno e costante rispetto dei requisiti previsti per il prodotto certificato e alle prescrizioni applicabili per l'uso del marchio/certificato.

1.7.3 Il certificato rilasciato da SGS Italia è emesso in lingua Italiana; certificati in lingua diversa possono essere emessi su richiesta nelle modalità espresse nelle offerte di certificazione.

1.8 Registrazione del prodotto certificato

I dati relativi ai certificati emessi sono riportati in un registro disponibile al pubblico e aggiornato con frequenza almeno semestrale. Il rilascio del certificato è registrato in una banca dati che nel tempo ne identifica anche lo stato (valido – sospeso – ritirato).

1.9 Estensione del certificato

Un'organizzazione, che desideri estendere la certificazione o la licenza ad altri tipi o modelli di prodotti realizzati nello stesso stabilimento, secondo lo stesso schema certificativo relativo ai prodotti per i quali sia già stata rilasciata la certificazione o la licenza di uso del marchio, deve inoltrare richiesta attraverso l'apposito modulo fornito da SGS Italia.

A seguito dell'esame della domanda e della documentazione allegata, SGS Italia deciderà se e quali attività di verifica e prova ripetere sui nuovi prodotti e provvederà a inviare all'Organizzazione una proposta, in cui verranno dettagliate le attività da svolgere ed i relativi costi.

Se le attività previste saranno completate con esito positivo, SGS Italia provvederà ad emettere un certificato e/o una licenza addizionale, che estenda ai nuovi prodotti la validità dei documenti ufficiali precedentemente emessi.

Nel caso le attività previste diano esito negativo, l'Organizzazione si dovrà attenere a quanto specificato nel paragrafo 1.6 (Non Conformità e Azioni Correttive)

L'Organizzazione dovrà svolgere tutto l'iter procedurale dall'inizio, nel caso desideri estendere la concessione della licenza d'uso del marchio ad altri tipi o modelli di prodotti fabbricati nello stesso stabilimento, secondo uno schema certificativo diverso da quello relativo ai prodotti già ammessi all'uso del marchio, o allo stesso prodotto, ma fabbricato in uno stabilimento non compreso in una precedente certificazione o licenza.

1.10 Conservazione dei campioni

Ove necessario, SGS Italia conserverà i campioni, o li consegnerà, opportunamente sigillati, all'Organizzazione, che sarà tenuta a conservarli per tutta la durata delle prove da eseguirsi e a renderli disponibili a SGS Italia in qualsiasi momento.

Nel caso di prodotti particolarmente costosi o ingombranti, la conservazione del prodotto potrà essere sostituita con la conservazione di documentazione illustrativa di dettaglio adeguata. L'idoneità della documentazione dovrà essere formalmente approvata da SGS Italia.

I campioni sono sempre rispediti a carico e rischio del destinatario e nello stato in cui si trovano al termine delle prove.

SGS Italia non si assume alcuna responsabilità per eventuali danni ai prodotti durante l'esecuzione delle prove, l'immagazzinamento o il trasporto. Se necessario, l'Organizzazione dovrà provvedere in proprio alle opportune coperture assicurative.

1.11 Uso del certificato e del marchio di certificazione SGS

1.11.1 L'Organizzazione può far riferimento alla certificazione ottenuta nelle proprie pubblicazioni, nella propria corrispondenza, nei biglietti da visita, ecc.. In ogni caso l'uso del certificato e/o del marchio deve essere tale da risultare chiaramente che la certificazione riguarda solo i prodotti, i processi o i servizi oggetto di certificazione.

Le condizioni relative all'uso del certificato e del marchio di certificazione SGS sono riportate in un apposito documento che viene trasmesso all'Organizzazione contestualmente all'emissione del certificato.

1.11.2 SGS Italia intraprenderà le azioni ritenute opportune, a spese dell'Organizzazione, per impedire il protrarsi di eventuali usi scorretti o riferimenti ingannevoli alla certificazione e/o all'uso del certificato/marchio.

1.11.3 L'Organizzazione deve immediatamente cessare di fare riferimento al certificato e al marchio di certificazione SGS (i) dopo l'eventuale scadenza, la sospensione, l'annullamento del certificato, (ii) nel caso in cui siano state apportate modifiche al prodotto non accettate da SGS Italia, (iii) se SGS Italia modifica le regole dello schema di certificazione e l'Organizzazione non intende conformarsi (iv) in presenza di qualsiasi altra circostanza che possa condizionare negativamente il prodotto/processo/servizio certificato.

1.11.4 SGS Italia verifica la correttezza nell'uso del certificato e del marchio di certificazione in occasione degli audit di sorveglianza; in caso di uso non corretto, SGS Italia intraprende le azioni necessarie che possono includere richieste di azioni correttive maggiori, la sospensione o il ritiro della certificazione, pubblicazioni della trasgressione, azioni legali.

1.12 Audit periodici di sorveglianza

1.12.1 SGS Italia effettua verifiche periodiche di sorveglianza in accordo allo schema (semestrale o annuale) contrattualmente concordato al fine di assicurare il riesame completo del sistema in ogni ciclo di certificazione.

La data di esecuzione degli audit di sorveglianza dopo il rilascio iniziale non deve essere superiore a 6 o 12 mesi; sono ammesse deroghe a tali scadenze (al massimo un anticipo o un posticipo di 2 mesi), limitatamente a situazioni valutate e autorizzate da SGS Italia.

1.12.2 Completata la visita, l'Organizzazione riceve il relativo rapporto.

1.12.3 L'Organizzazione si impegna a conservare copia di ogni reclamo relativo ai prodotti compresi nella licenza e, a richiesta, a metterli a disposizione di SGS Italia.

1.13 Audit addizionali (supplementari)

1.13.1 SGS Italia si riserva il diritto, motivato per iscritto alla Organizzazione, di eseguire audit addizionali; ciò può avvenire, ad esempio, per verificare l'attuazione di azioni correttive maggiori, per far fronte a eventuali richieste emerse in fase di rilascio del certificato, per la revoca della sospensione del certificato, al ricevimento di notizie di gravi malfunzionamenti o reclami connessi col prodotto/processo/servizio certificato, quando l'Organizzazione apporta modifiche al proprio sistema considerate

rilevanti da SGS Italia, ecc.. A conclusione della visita, l'Organizzazione riceve il relativo rapporto.

SGS Italia si riserva inoltre il diritto di condurre visite non preannunciate, se necessario, motivandone le ragioni in occasione delle stesse.

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

1.14 Sospensione della certificazione

1.14.1 SGS Italia per motivi ritenuti gravi e spiegati per iscritto all'Organizzazione ha facoltà di sospendere, per un periodo di tempo limitato, la certificazione già concessa. Ad esempio, la sospensione può essere attuata quando (i) l'Organizzazione non gestisce correttamente i reclami, (ii) gli audits evidenziano rilevanti carenze del prodotto o del sistema o un particolare uso non previsto del prodotto, ma che, a giudizio di SGS Italia, non sono di tale gravità da comportare il ritiro del certificato, (iii) l'Organizzazione non rispetta quanto previsto per l'implementazione delle azioni correttive, (iv) l'Organizzazione non da prontamente notizia dei provvedimenti giudiziari in corso anche legati al mancato rispetto di requisiti cogenti, (v) l'Organizzazione è inadempiente alle obbligazioni contrattualmente assunte nei confronti di SGS Italia, alle prescrizioni del regolamento, alle regole per l'uso del marchio/certificato (vi) mancata/ritardata conduzione degli audit di sorveglianza periodici per motivi non imputabili a SGS Italia, (vii) l'Organizzazione fa richiesta di sospensione.

1.14.2 In caso di sospensione, SGS Italia ne dà notifica ufficiale all'Organizzazione mediante posta elettronica, fax o altro mezzo equivalente, comunicando anche le condizioni alle quali la sospensione può essere revocata.

La sospensione viene resa pubblica mediante indicazione dello stato di sospensione sul sito web delle Organizzazioni certificate e, se richiesto, all'Organismo di accreditamento.

SGS Italia ha, inoltre, facoltà di chiedere il ritiro del prodotto dal mercato, ove lo ritenesse necessario per salvaguardare l'utente.

Se l'Organizzazione soddisfa le condizioni poste da SGS Italia nei limiti temporali indicati, la sospensione può essere revocata; in caso contrario, SGS Italia procede al ritiro del certificato. Viene resa pubblica anche l'eventuale revoca successiva della sospensione con le stesse modalità. I costi legati alla sospensione e ripristino del certificato sono a carico dell'Organizzazione.

La durata massima di sospensione non supera generalmente 6 (sei mesi) calcolati dalla data di scadenza della visita programmata.

1.15 Annullamento della certificazione

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

1.15.2. SGS Italia per motivi ritenuti di particolare gravità, motivati per iscritto all'Organizzazione, ha facoltà di annullare il certificato quando (i) l'Organizzazione non ottempera alle condizioni poste da SGS Italia per la revoca della sospensione della certificazione, (ii) gli audit rivelano carenze del sistema o del prodotto o un particolare uso non previsto del prodotto, ritenute critiche, (iii) l'Organizzazione interrompe l'attività di produzione e fornitura dei prodotti/servizi menzionati nel certificato per un periodo di tempo considerevole (nell'ordine di 12 mesi) o in caso di fallimento, (iv) per inadempimento nel pagamento del corrispettivo verso SGS Italia, (v) SGS Italia modifica le regole del proprio schema di certificazione e l'Organizzazione non intende uniformarsi ai nuovi requisiti, (vi) l'Organizzazione non gestisce correttamente i reclami, (vii) l'Organizzazione contravviene agli accordi stipulati con SGS Italia o l'Organizzazione stessa lo richiede formalmente, (viii) l'Organizzazione non accetta modifiche alle condizioni economiche, o per mancata/ritardata conduzione delle visite periodiche previste per motivi non imputabili a SGS Italia compreso la mancata esecuzione della visita di rinnovo entro la scadenza del certificato.

1.15.3 L'annullamento del certificato viene notificato in modo ufficiale all'Organizzazione mediante posta elettronica, fax o altro mezzo equivalente, reso pubblico da SGS Italia (ad esempio mediante esclusione dell'Organizzazione dall'apposito registro) e comunicato all'Organismo di Accreditamento. Qualora l'Organizzazione, successivamente all'annullamento del certificato, continui a far riferimento ad esso in qualsiasi

modo, SGS Italia sarà libera di tutelarsi nella maniera ritenuta più opportuna. In caso di ritiro, non è previsto il rimborso di eventuali spese legate alle attività di audit già completate da SGS Italia.

1.15.4 Nel caso di ritiro della certificazione, l'Organizzazione provvederà a comunicare a SGS Italia, entro due settimane, la quantità di prodotti marchiati giacenti nei propri stabilimenti e/o magazzini. L'Organizzazione si impegna ad esaurire le giacenze entro i termini comunicati da SGS Italia.

Nel caso la certificazione sia stata ritirata per carenze critiche del prodotto, l'Organizzazione si impegna, su richiesta di SGS Italia, a non immettere sul mercato le giacenze.

SGS Italia si riserva il diritto di procedere ad una visita ispettiva per verificare la quantità di prodotti marchiati giacenti negli stabilimenti e/o magazzini dell'Organizzazione ed esaminare le azioni intraprese per la commercializzazione e/o distruzione dei prodotti stessi. Gli oneri della visita ispettiva sono a carico dell'Organizzazione e saranno fatturati sulla base del tariffario vigente.

Se il prodotto per il quale è cessato l'uso del marchio continua a essere fabbricato, l'azienda si impegna, su richiesta di SGS Italia, a modificare l'identificazione del tipo o del modello per evitare possibile confusione sul mercato.

1.16 Variazioni del campo di validità del certificato

1.16.1 L'Organizzazione può richiedere estensioni del campo di validità del certificato (ad esempio, per inserimento di nuovi prodotti, processi, servizi, stabilimenti, ecc. rispetto a quelli menzionati nel certificato) seguendo l'iter descritto per la richiesta iniziale. L'estensione è concessa a seguito di una nuova verifica effettuata con esito favorevole che riguarda gli elementi oggetto dell'estensione stessa. La durata dipende dalla rilevanza delle richieste e può comportare una ripetizione integrale dell'iter di certificazione. Successivamente è emesso un nuovo certificato che comporta la restituzione di quello precedente.

Tali attività saranno oggetto di separata quotazione da parte di SGS Italia.

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

1.17 Rinnovo della certificazione

1.17.1 Nel corso dell'ultima sorveglianza di ogni ciclo di certificazione (generalmente triennale, in dipendenza della norma di riferimento), il personale SGS Italia illustra i criteri di rinnovo per un ulteriore ciclo; in dipendenza degli accordi iniziali stabiliti con SGS Italia si potrà procedere con un nuovo contratto di validità triennale o confermare quello esistente; in quest'ultimo caso si potranno applicare eventuali variazioni alle condizioni contrattuali di riferimento comunicate con debito anticipo all'Organizzazione.

1.17.2 L'audit di rinnovo, in presenza di un contratto valido tra le parti, viene programmato da SGS Italia, secondo modalità analoghe a quelle utilizzate per gli audit di sorveglianza, con congruo anticipo rispetto alla scadenza del certificato e deve essere eseguito entro tale scadenza; la mancata esecuzione entro la scadenza prevista comporterà l'annullamento del certificato precedente e la riemissione di un nuovo certificato (con nuovo numero e nuova data di prima emissione).

Qualora l'Organizzazione intenda rinunciare alla certificazione prima dell'audit di rinnovo e non procedere con l'audit entro la scadenza del certificato (contratto non rinnovato con SGS Italia), lo stesso verrà immediatamente ritirato.

Al fine di poter pianificare con il dovuto anticipo la visita di rinnovo l'accettazione dell'offerta di SGS Italia deve pervenire almeno 3 (tre) mesi prima della scadenza del certificato in essere.

Nella visita di rinnovo, viene accertato l'impegno dimostrato al mantenimento del sistema, l'efficacia dello stesso e la sua continua rispondenza al campo di applicazione, anche alla luce dei risultati ottenuti nel corso dell'intero ciclo di certificazione precedente.

1.18 Modifiche allo schema di certificazione

Qualora vengano apportate modifiche sostanziali alle regole/requisiti dello schema di certificazione, SGS Italia ne informa le Organizzazioni certificate o in certificazione prendendo in considerazione le eventuali osservazioni presentate dalle stesse. SGS Italia provvede a specificare la data di entrata in vigore delle modifiche e le eventuali azioni correttive richieste, accordando i tempi necessari al loro recepimento. Il mancato adeguamento dell'Organizzazione alle misure correttive stabilite, nei tempi concordati, può condurre all'applicazione dei provvedimenti di sospensione/ritiro della certificazione.

1.19 Registrazione dei reclami e comunicazioni esterne

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

1.20 Reclami, ricorsi e contenziosi

1.20.1 Reclami scritti possono essere presentati a SGS Italia dai propri Clienti (ad esempio riferiti al comportamento del personale) o dai Clienti delle Organizzazioni certificate, da Organismi di Accredimento, da altre parti interessate, ecc..

1.20.2 L'Organizzazione che utilizza i servizi di certificazione erogati da SGS Italia ha inoltre facoltà di presentare ricorsi scritti nei confronti delle decisioni prese a suo carico da SGS Italia (ad esempio per mancato rilascio della certificazione).

1.20.3 In presenza di reclami o ricorsi, SGS Italia conferma per iscritto l'avvenuta ricezione degli stessi e si impegna, nel rispetto della propria procedura interna, a valutare e giungere a decisione, a mezzo di personale indipendente e qualificato, per fornire una risposta entro 30 giorni dal ricevimento del reclamo o del ricorso.

1.21 Proprietà dei Rapporti e Certificati (proprietà intellettuale)

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

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

1.22 Riconoscimento di certificazioni rilasciate da altri Organismi di Certificazione (OdC)

SGS Italia riconosce le certificazioni rilasciate da altri Organismi di Certificazione accreditati da Organismi di Accredimento riconosciuti e facenti parte degli accordi MLA, a meno che ciò non comprometta l'integrità dello schema di certificazione adottato da SGS Italia.

1.23 Rinuncia, sospensione, revoca dell'accreditamento

SGS Italia si impegna ad informare tempestivamente l'Organizzazione cliente dell'eventuale rinuncia/sospensione/revoca dell'accreditamento nello schema/ settore di accreditamento nel quale ricade la certificazione dell'Organizzazione, nonché a supportare l'Organizzazione stessa nella fase di eventuale passaggio ad altro Organismo accreditato.

PARTE 2: CONDIZIONI GENERALI PER I SERVIZI DI CERTIFICAZIONE

2.1 Scopo

2.1.1 Salvo nel caso di diverso accordo scritto tutte le offerte emesse od i servizi prestati da SGS Italia S.p.A. ("La Società" ovvero "L'Organismo di Certificazione") e la persona fisica o giuridica che sottoscrive una Richiesta di Certificazione ("il Cliente") sono regolati dalle presenti Condizioni Generali.

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

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

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

2.2 Servizi

2.2.1 Le presenti condizioni si applicano alla certificazione di prodotto/servizio in accordo a normative di riferimento nazionali/internazionali e/o a specifiche/disciplinari del Cliente debitamente approvati dalla Società..

2.2.2 Per i servizi di cui al punto 2.2.1, la Società, informerà il Cliente in merito alla data prevista per l'avvio delle attività di verifica, nonché al calendario provvisorio previsto per il completamento della stessa. Tuttavia, data di avvio e durata delle attività di verifica, non costituiscono elemento essenziale e pertanto la Società pur non considerandosi obbligata a completare il programma di verifica secondo il calendario provvisorio, terrà il Cliente periodicamente e ragionevolmente informato circa l'andamento delle attività di verifica.

Per tali servizi la certificazione riguarda solo la conformità del prodotto/processo/servizio alla norma di riferimento e non costituisce pertanto un attestato del rispetto dei requisiti cogenti.

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

2.2.4 Uno schema di certificazione di prodotto/ servizio di cui al punto 2.2.1 può includere una combinazione delle seguenti attività:

- a) audit iniziale del prodotto/processo/servizio oggetto di certificazione;
- b) sorveglianza periodica o casuale sulle caratteristiche del prodotto/ processo/servizio;
- c) altre operazioni considerate adeguate per lo schema interessato.

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

2.2.6 Nulla di quanto contenuto nel rapporto o nel certificato emesso dalla Società deve far ritenere o implicare che la Società conduca alcun programma di assicurazione/controllo di qualità a beneficio del Cliente in favore del quale è emesso il rapporto o il certificato.

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

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

2.3 Obbligazioni del cliente

2.3.1 Il Cliente deve assicurare la disponibilità degli accessi presso i propri locali del personale ispettivo della Società (compreso eventuali Osservatori) e, quando richiesto, del personale preposto dell'Organismo di Accreditamento.

Il Cliente dovrà inoltre rendere disponibile alla Società le informazioni e le strutture necessarie quando richiesti, compresa l'assistenza di personale debitamente addestrato ed autorizzato, uno spazio attrezzato con i principali strumenti per la redazione e riproduzione dei rapporti e per lo svolgimento delle riunioni.

Nel caso in cui durante l'iter di certificazione emergessero necessità di verifiche presso i fornitori del Cliente ai fini di indagini legate allo scopo della certificazione richiesto (es.: campionamenti), il Cliente deve assicurare l'accesso ai locali dei suoi Fornitori al personale ispettivo della Società e, quando richiesto, del personale preposto dell'Organismo di Accreditamento.

2.3.2 Il Cliente deve garantire il rispetto delle tempistiche concordate (annuali o semestrali) con la Società per gli audit di mantenimento periodici (sorveglianze e rinnovi) e gli eventuali audit addizionali richiesti; eventuali deroghe dovranno essere adeguatamente motivate ed autorizzate. La Società si riserva la facoltà di sospendere od annullare la certificazione nei casi ove le scadenze delle tempistiche non siano rispettate.

2.3.3 Onde consentire alla Società di rispettare le leggi applicabili in materia di salute e sicurezza, il Cliente dovrà fornire alla Società tutte le informazioni disponibili in merito ai rischi, anche solo potenziali cui il proprio personale potrebbe incorrere durante le visite. La Società si impegna a far rispettare al proprio personale tutti i regolamenti del Cliente in materia di salute e sicurezza nel corso della sua permanenza presso il Cliente.

2.3.4 Il Cliente si impegna a conformare ed a mantenere conforme i propri prodotti e/o servizi a tutti i requisiti di legge e di natura cogente (quali Direttive, Leggi, Regolamenti) applicabili.

2.3.5 Il Cliente si impegna a comunicare tempestivamente alla Società:

- tutte le situazioni difformi rilevate dalle Autorità di controllo, nonché eventuali sospensioni o revoche di autorizzazioni, concessioni, ecc. relative ai prodotti/servizi connessi alla certificazione rilasciata;
- eventuali procedimenti giudiziari e/o amministrativi in corso, riguardanti l'oggetto della certificazione e a mantenere informata la Società sugli sviluppi di tali procedimenti.

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

2.3.6 Il Cliente può riprodurre o rendere pubbliche porzioni dei rapporti emessi dalla Società solo qualora non compaia il nome della Società, o quando abbia ottenuto preventiva autorizzazione scritta da parte della stessa. Il Cliente non può rendere pubblici i dettagli delle modalità di svolgimento, conduzione od esecuzione delle attività della Società.

2.3.7 Il Cliente si impegna a garantire la completezza e veridicità dei documenti e delle informazioni messe a disposizione degli Auditor incaricati dalla Società. Quest'ultima è esplicitamente esonerata da ogni responsabilità in caso di mancata o incompleta comunicazione di dati, come pure nel caso gli stessi non corrispondano alla reale situazione aziendale.

2.4 Tariffe e pagamenti

2.4.1 Le tariffe comunicate al Cliente comprendono tutte le fasi del programma di verifica e l'emissione del certificato, nonché le attività periodiche di sorveglianza eseguite dalla Società per il mantenimento del certificato.

Poiché le tariffe proposte sono quelle in vigore al momento della presentazione dell'offerta, la Società si riserva il diritto di revisionare tali tariffe durante il periodo di registrazione. La Società si riserva, inoltre, il diritto di revisionare le tariffe qualora le richieste dal Cliente risultino, in un secondo momento, non in linea con le informazioni fornite inizialmente, ovvero con quelle utilizzate al fine di ottenere un'offerta. Al Cliente verrà notificata ogni revisione tariffaria.

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

- a) la ripetizione di singole fasi o dell'intero programma di verifica, oppure per attività conseguenti al mancato rispetto delle regole e delle procedure di registrazione;
- b) attività addizionali conseguenti alla sospensione, ritiro e/o ripristino del certificato;
- c) ripetizione di attività di verifica dovute a modifiche al sistema di gestione o ai prodotti, processi o servizi; o
- d) obblighi giudiziari di rendere documenti o testimonianze in relazione alle attività svolte dalla Società.

2.4.3 La Società si riserva il diritto di addebitare oneri addizionali alle tariffe in vigore, in caso di richieste di servizi urgenti da parte del Cliente, annullamento o riprogrammazione dei servizi, ripetizione parziale o integrale del programma di verifica o delle attività di cui al presente regolamento. In particolare il rinvio, su richiesta del Cliente, di attività già programmate e concordate che richiedano la presenza di personale della Società presso il Cliente, comporta il diritto di addebitare, a titolo di indennizzo, oneri addizionali pari al 50% della tariffa contrattualmente prevista per l'attività stessa, qualora detta richiesta non pervenga alla Società per iscritto con almeno 15 gg. lavorativi di anticipo.

2.4.4 Una copia delle tariffe in vigore applicate dalla Società può essere resa disponibile su richiesta del Cliente.

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

2.4.6 A seguito dell'emissione del Certificato, la Società emetterà una fattura al Cliente le cui modalità di pagamento sono previste nell'offerta della Società. Le fatture relative ad attività addizionali e/o successive alla certificazione verranno emesse al completamento delle attività stesse. Se non diversamente previsto nell'offerta, le condizioni di pagamento sono da intendersi a 30 giorni dalla data di emissione della fattura, indipendentemente dall'esito del processo di certificazione.

2.4.7 Qualunque utilizzo da parte del Cliente del certificato o delle informazioni ivi contenute, è subordinato al puntuale pagamento delle fatture. In aggiunta alle azioni previste dal presente regolamento, la Società si riserva il diritto di sospendere o di interrompere le attività e/o di ritirare il certificato in caso di mancato pagamento delle fatture.

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

2.5 Archiviazione e conservazione documenti

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

2.5.2 Alla scadenza del periodo di conservazione, la Società, a propria discrezione, trasferirà, conserverà o provvederà alla distruzione della documentazione, salvo diverse istruzioni da parte del Cliente. La Società si riserva il diritto di addebitare al Cliente i costi derivanti dall'esecuzione di tali eventuali istruzioni.

2.6 Confidenzialità

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

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

2.7 Recesso

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

2.7.2 La società, in qualsiasi momento precedente all'emissione del Certificato, può esercitare il recesso qualora il Cliente risulti inadempiente a una qualsiasi delle sue obbligazioni, e non ponga rimedio a tale inadempimento entro 30 giorni dall'avviso di notifica della Società.

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

2.7.4 Nei casi in cui il Cliente trasferisca la sua attività ad altra Organizzazione, il trasferimento del certificato è soggetto al preventivo consenso scritto da parte della Società e potrà comportare, a sua discrezione, una verifica addizionale a titolo oneroso. Se accordato dalla Società, l'uso del certificato da parte della nuova Organizzazione sarà governato dal Contratto in essere.

2.8 Forza maggiore

Qualora, per qualunque ragione o causa estranea al proprio controllo (incluso, ma non limitato, a situazioni quali "atti di Dio", guerre, attività terroristiche, impossibilità ad ottenere licenze o registrazioni, malattie o dimissioni di personale o l'impossibilità di adempiere del cliente le proprie obbligazioni contrattuali) alla Società sia impedita l'esecuzione od il completamento del servizio oggetto del contratto, il Cliente pagherà a questa:

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

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

2.9 Limitazione di responsabilità e indennizzi

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

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

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

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

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

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

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

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

2.10 Miscellanea

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

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

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

2.11 Risoluzione delle controversie

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

L'ORGANISMO SI RISERVA LA FACOLTA' DI INTEGRARE, ELIMINARE O MODIFICARE LE PREVISIONI DEL PRESENTE REGOLAMENTO SENZA PREVENTIVO COINVOLGIMENTO DEL CLIENTE, ANCHE DOPO L'INIZIO DELL'ESECUZIONE DEL SERVIZIO RICHIESTO.

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