

Questi termini e condizioni costituiscono l'accordo tra ACSQ Certification Body e ciascun Richiedente.

1 INTRODUZIONE

ACSQ segue i criteri specificati nella ISO/IEC 17021, che è lo Standard di riferimento per un organismo di certificazione riconosciuto.

Il presente accordo è disciplinato dalla legge Italiana.

2 CAMPO DI APPLICAZIONE DEL REGOLAMENTO DI REGISTRAZIONE

La valutazione e la certificazione dei sistemi di gestione è fatta rispetto alle norme ISO 9001, ISO 14001, ISO 27001, OHSAS 18001 ed ogni altra norma richiesta dal richiedente per la quale ACSQ dispone delle necessarie qualificazioni. Il richiedente accetta di fornire tutte le informazioni necessarie per il sistema in esame.

3 DEFINIZIONI

Ai fini di questi termini e condizioni:

Richiedente si intende una persona giuridica o ente senza personalità giuridica che richiede la Certificazione del proprio Sistema di Gestione.

Valutazione, una verifica dell'efficacia del Sistema di Gestione Qualità e / o Ambientale o di Salute e Sicurezza gestito dal richiedente attraverso l'esame dei materiali, prodotti finiti, metodi di prova, registri, sistemi ambientali e altre attività stabilite dal richiedente entro il sistema qualità e / o sistemi di gestione ambientale e / o di salute e sicurezza del sistema.

Comitato tecnico, il comitato istituito da ACSQ per esaminare il processo di ogni certificazione dei clienti prima del rilascio del relativo certificato.

Certificato di registrazione si intende un documento rilasciato da ACSQ che evidenzia il riconoscimento che il sistema della qualità e / o sistemi di gestione ambientale e / o di salute e sicurezza del sistema gestito dal richiedente è in linea con questi termini e condizioni.

Cliente, significa persona giuridica o ente senza personalità giuridica registrata.

Prodotto, si intendono le merci, processi o servizi forniti ad un cliente.

Qualità e / o ambientale e / o di salute e sicurezza del sistema: l'organizzazione, la struttura, le responsabilità, le procedure, i processi e le risorse di competenza di una società che insieme garantiscono la capacità di tale società di soddisfare la qualità e / o sistemi di gestione ambientale e / o di salute e sicurezza requisiti stabiliti in conformità alla norma.

Campo di applicazione della Certificazione, la gamma di prodotti, servizi, attività, qualità e / o ambientale e / o di salute e di sistemi di gestione della sicurezza di una società certificata indicato sul certificato.

Standard si intende ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, ISO 27001:2013 e/o OHSAS 18001:2007 o altra norma internazionale specificata sulla richiesta cui il richiedente intende conformarsi.

Audit, attività svolte da personale incaricato da ACSQ per dimostrare che il sistema di gestione del cliente soddisfa i requisiti per la certificazione.

Auditor, persona che esegue l'audit (Lead Auditor: responsabile del gruppo di audit).

(1) Osservatore, (2) Esperto Tecnico, (3) Guida, persona autorizzata da ACSQ che, previo accordo con il cliente, partecipa all'audit in qualità di (1) osservatore esterno di parte ACSQ e/o Cliente, (2) esperto del settore di impresa del Cliente necessario alla valutazione, (3) accompagnatore dell'auditor.

4 DOMANDA DI REGISTRAZIONE

Dopo aver ricevuto la Domanda di Certificazione da parte del Cliente, ACSQ procederà alla revisione della richiesta e, in caso di valutazione positiva, emetterà un documento di Accettazione della Domanda (Contratto) che il richiedente dovrà contro-firmare e re-inviare ad ACSQ via mail o via posta. Solo a seguito dell'avvenuto pagamento degli importi concordati, ACSQ provvederà a pianificare la visita di certificazione ed incaricare un Lead Auditor, di competenze adeguate al processo di Certificazione richiesto, e

gli eventuali membri e/o esperti tecnici di audit necessari.

5 METODO DI VALUTAZIONE

La prima fase della valutazione (Stage 1) prevede principalmente l'esame della documentazione del cliente per verificare l'adeguatezza al sistema di gestione da certificare e lo stato di attuazione. Si verificheranno anche ulteriori requisiti generali previsti dallo standard cui il Cliente intende conformarsi, quali, a titolo esemplificativo: adeguatezza delle infrastrutture, degli eventuali equipaggiamenti e strumentazioni, della conformità ai requisiti cogenti, etc.

Quando l'auditor ritiene soddisfatto l'esame di Stage 1, è prodotta una relazione e concordata la data per la Fase 2 della valutazione. La Fase 2 (Stage 2) di valutazione viene effettuata verificando il rispetto delle norme del caso, la documentazione del sistema di gestione, le registrazioni anche attraverso interviste ai dipendenti e ai collaboratori coinvolti.

6 CERTIFICAZIONE

Al termine della Fase 2 della verifica, il Lead Auditor invia all'ufficio tecnico di ACSQ i report di Stage 1 e Stage 2 insieme ad una raccomandazione per l'approvazione. Tale documentazione sarà presentata al Comitato Tecnico di ACSQ, che è il responsabile per l'approvazione delle nuove registrazioni di certificazione.

In caso di esito positivo, il certificato emesso è incluso nel registro ACSQ dei certificati, che è a disposizione del pubblico attraverso il sito aziendale ACSQ.

Ogni Certificato di Registrazione contiene lo scopo della certificazione.

Il Certificato di Registrazione è consegnato alla società richiedente e non può esserne dato l'utilizzo ad altre società.

La Certificazione ha validità triennale ed è soggetta all'esito positivo di almeno due visite di sorveglianza per la verifica del mantenimento dello standard. I Certificati rimangono di proprietà di ACSQ.

I Certificati di Registrazione non possono essere rilasciati se ACSQ non riceve l'intero pagamento della relativa visita di certificazione. Allo stesso modo, il mancato pagamento di una visita di sorveglianza, seppure effettuata con esito positivo, dà diritto ad ACSQ di avviare il processo di sospensione e successiva revoca del certificato (art. 14).

I richiedenti, che abbiano già ottenuto la certificazione o la cui richiesta sia stata accettata da ACSQ nella fase commerciale, accettano di fornire ad ACSQ l'accesso ai documenti, alle aree, e agli atti per lo svolgimento delle verifiche.

In caso di esito negativo della verifica di Stage 1, l'Auditor riporta nel proprio rapporto le non conformità riscontrate e il tempo concesso al richiedente per conformarsi. Solo successivamente alla verifica della risoluzione delle NC, l'Auditor procederà alla seconda fase della visita di certificazione.

In caso di esito negativo della verifica di Stage 2, potranno verificarsi 3 casi:

- 1- Qualora il RGVI riscontrasse NC minori, emetterà un rapporto di NC, nel quale esprime anche i tempi per la risoluzione e racconterà il Comitato Tecnico ad emettere il Certificato, il quale procederà alla emissione previo riesame e accettazione del piano di correzioni e azioni correttive del cliente da parte del RGVI.
- 2- Qualora il RGVI riscontrasse NC maggiori, emetterà un rapporto di NC, nel quale esprime anche i tempi per la risoluzione e la necessità o meno di un audit aggiuntivo, e racconterà il Comitato Tecnico a non emettere il Certificato. Il RGVI dovrà riesaminare, accettare e verificare l'efficacia delle correzioni e delle azioni correttive e dare comunicazione dell'esito al Comitato Tecnico ed al Richiedente, includendo anche la raccomandazione a rilasciare o meno la certificazione. Trascorsi inutilmente 6 mesi dopo l'ultimo giorno di Fase 2, senza che ACSQ abbia avuto la possibilità di verificare l'attuazione delle correzioni e delle azioni

correttive adottate o pianificate dal Richiedente, si dovrà condurre un'altra Fase 2 prima di poter decidere sul rilascio della certificazione. L'eventuale audit aggiuntivo prevede il pagamento di un importo da parte del Richiedente che sarà comunicato preventivamente da ACSQ (comunque non superiore ai 2/3 dell'importo previsto contrattualmente per la visita di certificazione). Nel caso di rifiuto a pagare da parte del richiedente, ACSQ non darà seguito al processo di certificazione ed applicherà le penali previste dal contratto.

- 3- Qualora il RGVI riscontrasse il mancato rispetto dei requisiti fondamentali alla base della norma cui il richiedente intende conformarsi, racconterà il Comitato Tecnico a non emettere il Certificato. Sarà necessario organizzare una ripetizione della visita di Stage 2, nei tempi indicati sul rapporto di audit, per verificare sul campo ogni requisito della norma. Tale visita ulteriore prevede il pagamento di un importo che sarà comunicato da ACSQ (comunque non superiore ai 2/3 dell'importo previsto contrattualmente per la visita di certificazione). Nel caso di rifiuto a pagare da parte del richiedente, ACSQ non darà seguito al processo di certificazione ed applicherà le penali previste dal contratto.

7 NOTIFICA DI MODIFICHE DA PARTE DI UN CLIENTE

I clienti Certificati devono informare senza indugio ACSQ su questioni che possono influire sulla capacità ed efficacia del sistema di gestione ovvero di tipo giuridico o commerciale, status di organizzazione o di proprietà, indirizzo e siti, scopo ecc. oltre che gli eventi occorsi, inclusi i procedimenti amministrativi e/o giudiziari riguardanti l'oggetto della Certificazione.

8 SORVEGLIANZA

Prima della visita di Certificazione sarà rilasciato un Piano Triennale che pianifica le visite da effettuare nel triennio per il mantenimento del Certificato.

A discrezione della commissione tecnica di ACSQ, e/o in caso di una raccomandazione da parte del Lead Auditor, possono essere identificate aree e/o processi su cui effettuare ulteriori sorveglianze. Il cliente si impegna a coprire i costi supplementari relativi a tutte le ulteriori valutazioni necessarie.

Il contratto di certificazione ha una validità di tre anni durante i quali vengono programmate le sorveglianze.

La prima visita di sorveglianza è prevista entro 12 mesi dalla data di Delibera della certificazione, coincidente con la data di rilascio del Certificato. La seconda visita di sorveglianza è prevista nell'anno solare successivo alla prima sorveglianza.

Per processi di certificazione che prevedano un numero di visite superiori o validità diverse da quella triennale, ACSQ fornirà un piano di audit che illustri tempi e sedi per la verifica di ogni singola visita.

9 RINNOVO DELLA CERTIFICAZIONE.

Qualora il Cliente non comunichi disdetta entro i termini riportati nel contratto di certificazione, l'audit di Rinnovo della certificazione viene eseguito entro la data di scadenza del certificato, riportata sullo stesso. Previa verifica di eventuali cambiamenti intervenuti nella struttura e nella infrastruttura dell'organizzazione, nello scopo di certificazione o con riferimento ai requisiti cogenti, si procede alla sola verifica di Stage 2, con le stesse modalità indicate all'art. 6. In aggiunta, il gruppo di valutazione deve prendere in considerazione le prestazioni del sistema di gestione nell'arco del periodo di certificazione e deve comprendere il riesame dei precedenti rapporti di audit di sorveglianza e dei reclami. Nello scopo di certificazione devono essere riportate esclusivamente le attività che sono state oggetto di verifica, almeno due volte nel passato triennio di certificazione (fatte salve eventuali estensioni intervenute nel triennio e/o nella stessa visita di rinnovo). Ad esito positivo della verifica, secondo i criteri descritti all'art. 6, il valutatore potrà proporre alla propria Commissione Tecnica il rilascio del rinnovo della certificazione. Qualora si dovessero verificare variazioni che impongano una revisione delle condizioni contrattuali, ACSQ

lo comunicherà all'organizzazione che potrà accettare o meno le nuove condizioni.

10 AUDIT SPECIALI

In risposta ad una domanda di estensione del campo di applicazione formulata da un Cliente, ACSQ riesaminerà la domanda e stabilirà le attività di audit necessarie. Tale attività potrà essere condotta anche unitamente ad un audit di sorveglianza. I costi di tali attività saranno comunicati da ACSQ e svolti solo successivamente al pagamento di quanto stabilito.

Può rendersi necessario eseguire audit senza preavviso o con preavviso massimo di due giorni lavorativi, in assenza di specifica richiesta da parte del Cliente, nei seguenti casi:

- a) segnalazioni/reclami fondati ricevuti da ACSQ sull'Organizzazione o dall'Organizzazione stessa;
- b) cambiamenti organizzativi/societari di tipo strutturale comunicati dall'Organizzazione a ACSQ;
- c) procedimenti di sospensione/revoca della certificazione;
- d) riallineamento delle pratiche di certificazione a seguito di rilievi fatti a ACSQ da parte dell'ente di accreditamento;
- e) altri casi rilevanti e motivati.

I costi delle verifiche ispettive speciali sono sempre addebitati all'organizzazione.

11 TRASFERIMENTO DA ALTRO ENTE

Le richieste di trasferimento della certificazione ad ACSQ seguiranno le stesse procedure indicate all'art. 4 (la certificazione deve provenire da un ente accreditato da membro IAF-MLA). La Domanda di trasferimento della certificazione dovrà essere accompagnata al meno dalla seguente documentazione:

- a) Tutti i rapporti di verifica e il certificato dell'Odc di provenienza;
 - b) Reclami del cliente e NC aperte;
 - c) Riesame di direzione;
 - d) Audit interni;
 - e) Documentazione di sistema.
- Sulla base dell'esame di tale documentazione, ACSQ deciderà sull'opportunità di eseguire o meno un audit supplementare sul posto o pianificare le attività di auditing di nuova certificazione (riferirsi a quanto descritto all'art. 6).

Tutti i costi relativi a tali attività saranno comunicati al cliente attraverso l'invio di un documento di Accettazione della Domanda, che il Richiedente dovrà controfirmare (riferirsi a quanto descritto all'art. 4).

Le visite successive saranno pianificate secondo i criteri di cui all'art. 8. La procedura di valutazione e raccomandazione sarà quella descritta all'art. 6.

12 PUBBLICITA'

Una volta che un certificato è stato emesso, l'azienda ha il diritto di pubblicarlo e di applicare il logo nei propri documenti e nei materiali promozionali relativi solo al campo di applicazione della Certificazione.

Le condizioni per l'utilizzo del marchio ACSQ sono illustrate nel documento "Regolamento per l'uso dei certificati e dei loghi ACSQ", normalmente inviato al cliente con la copia digitale del Certificato e comunque disponibile sul sito ACSQ.

I clienti in possesso di certificato rilasciato da ACSQ, si impegnano a non utilizzare la certificazione per fini diversi dallo scopo di certificazione, o in modo tale da arrecare danno o causare discredito ad ACSQ Certification Body. ACSQ si riserva il diritto alla richiesta di risarcimento per danno provocato.

13 CERTIFICATI ED ABUSO

ACSQ vigilerà per assicurare che non vi sia alcun abuso nell'utilizzo dei marchi nella pubblicità dei clienti. Il cliente si impegna ad utilizzare esclusivamente i marchi di certificazione e/o marchi di accreditamento in modo appropriato nel rispetto di quanto riportato nel documento "Regolamento per l'uso dei certificati e dei loghi ACSQ" ed allo scopo della Certificazione. ACSQ si riserva il diritto alla richiesta di risarcimento per danno provocato.

14 SOSPENSIONE O REVOCA DELLA CERTIFICAZIONE

Si veda anche la sezione sulle procedure di ricorso.

Il certificato di un cliente può essere sospeso per un periodo di 6 mesi in seguito a reiterato uso improprio del logo o in caso di mancata azione correttiva su non-conformità rilevate durante l'ispezione iniziale o le visite di sorveglianza. La certificazione può essere ripristinata anche prima di tale periodo, su richiesta del Cliente, a seguito della verifica della soluzione della questione che ha condotto alla sospensione.

Il ritiro del certificato viene preso in considerazione nei seguenti casi:

- mancato riscontro da parte del cliente in merito alle richieste inoltrate da ACSQ dopo la sospensione del Certificato;
- il sistema di gestione messo in atto dall'organizzazione non abbia assicurato il rispetto dei requisiti della certificazione in maniera continua e grave, compreso i requisiti di efficacia;
- non si osservino delle disposizioni contenute nel documento Termini e Condizioni e/o nella presente procedura e/o nel contratto di certificazione;
- se a seguito di verifica straordinaria, si constati il permanere di non conformità precedentemente segnalate (AC non intraprese o non efficaci) oppure se l'organizzazione non attua le azioni correttive richieste entro il tempo prestabilito;
- se si riscontrino gravi carenze nel sistema di gestione dell'organizzazione sulla base di reclami, azioni legali ed altre evidenze oggettive anche non derivanti da verifiche ispettive;
- se l'organizzazione non permette di effettuare le verifiche di mantenimento con la cadenza temporale prevista;
- se l'organizzazione fa un uso scorretto o ingannevole della certificazione;
- mancato allineamento del sistema finanziario del cliente con i requisiti standard previsti dall'Accordo sottoscritto con ACSQ;
- in caso il cliente screditasse ACSQ o esponesse l'ente a tale rischio.

La sospensione della certificazione può essere altresì richiesta volontariamente dall'organizzazione stessa attraverso una richiesta formale, motivata e sottoscritta dall'alta direzione, inviata ad ACSQ, per un periodo non superiore a 6 mesi.

Il periodo di sospensione non modifica il periodo di validità del certificato la cui validità è triennale. La sospensione può essere per intera o in parte (es.: riguarda tutto ovvero in parte le attività oggetto dello scopo del certificato) ovvero può essere parziale o generale (es.: riguarda alcune o tutte le sedi/filiali/stabilimenti di un'organizzazione).

In seguito alla sospensione è fatto divieto all'organizzazione di utilizzare il certificato in possesso o eventuali copie e riproduzioni. L'organizzazione perde inoltre il diritto all'utilizzo del marchio e di qualsiasi altra modalità di riferimento alla certificazione.

Il provvedimento di sospensione viene notificato all'Organizzazione a mezzo di lettera raccomandata R/A o PEC, indicando la data di decorrenza, il divieto di usare il logo ACSQ, modalità e tempi per la revoca della sospensione.

La certificazione rilasciata e successivamente sospesa non può essere utilizzata dall'Organizzazione in NESSUN CASO a partire dal giorno di ricezione dell'avviso inviato da ACSQ all'Organizzazione.

In caso il cliente decidesse in qualsiasi momento di non essere più intenzionato a mantenere la certificazione o fosse impossibilitato a mantenerlo, ACSQ provvederà alla cancellazione del Certificato, una volta ricevuta la richiesta.

La sospensione è ritirata solo quando ACSQ abbia constatato il decadere delle condizioni che l'hanno determinata e, qualora lo ritenesse necessario, e a suo insindacabile giudizio, può richiedere una preventiva verifica straordinaria necessaria ad accertare il ripristino delle condizioni utili per il suo mantenimento, il cui costo sarà a totale carico dell'organizzazione.

ACSQ ha obbligo di notificare alle autorità competenti il ritiro/sospensione della certificazione del cliente.

15 CANCELLAZIONE DELLA REGISTRAZIONE

I clienti che desiderano annullare/ritirare la registrazione ACSQ devono darne comunicazione entro 3 mesi dalla visita annuale di sorveglianza. Immediatamente dopo la revoca del certificato (comunque determinato), la Società deve immediatamente:

- interrompere l'utilizzo dei marchi di certificazione ACSQ (o dell'eventuale ente di accreditamento partner);
- eliminare tutto il materiale pubblicitario che contiene i marchi ACSQ o eventuali riferimenti ad essi (o dell'eventuale ente di accreditamento partner);
- eliminare qualsiasi altro materiale o documento in possesso della Società, in cui si faccia riferimento al certificato o che riportano il logo ACSQ.

Il mancato rispetto di quanto sopra riportato obbligherà ACSQ alla denuncia alle competenti Autorità.

16 DENUNCE CONTRO PERSONALE ACSQ

Qualsiasi reclamo verso un dipendente /collaboratore di ACSQ deve essere indirizzato al Direttore Generale di ACSQ via posta raccomandata o PEC all'indirizzo in calce. Se la denuncia riguarda il Direttore, questa deve essere indirizzata al Comitato Tecnico di ACSQ.

17 ACCESSO AI DOCUMENTI DI RECLAMO

I clienti certificati ACSQ sono tenuti a registrare tutti i reclami ricevuti dai propri clienti. Deve inoltre essere fornita evidenza di una pronta ed efficace azione correttiva. Tale azione sarà esaminata in occasione dell'audit di certificazione/sorveglianza. Il cliente deve informare ACSQ anche nel caso sia stato oggetto di denuncia per violazione di disposizioni legislative o regolamentari.

18 PROCEDURA DI RICORSO

In caso di sospensione o di revoca di un certificato, il cliente può presentare un ricorso al Direttore di ACSQ entro 14 giorni dalla comunicazione della relativa decisione.

Il Comitato Tecnico esaminerà l'appello e si riunirà entro 30 giorni dal ricevimento della comunicazione di ricorso. La decisione iniziale resta in vigore in attesa della decisione del gruppo di esperti.

La decisione del Comitato è definitiva e vincolante per il cliente e per ACSQ. Nessun reclamo ulteriore sarà consentito da una delle parti.

Nessun costo, per qualsiasi motivo, sarà ammesso alle due parti, a seguito di un ricorso.

19 PERSONALE

ACSQ si impegna a fornire personale adeguatamente qualificato per tutte le attività di valutazione e di controllo, o idonei valutatori esterni qualificati. Tutti i dipendenti e/o collaboratori di ACSQ sono tenuti a firmare accordi di riservatezza riguardo tutte le informazioni ricevute e/o di cui si possa venire a conoscenza in seguito alle visite presso i locali dei clienti.

20 COSTI

A seguito della richiesta di offerta inviata dal richiedente, ACSQ emette un documento di accettazione (Contratto) che contiene la quotazione formale relativa alla valutazione iniziale ed alle sorveglianze successive, unitamente all'incidenza dei costi di trasporto, vitto ed alloggio del personale incaricato delle visite. Il richiedente accetta il preventivo con la sottoscrizione del modulo. Tali costi sono da pagare anticipatamente all'inizio della valutazione. I costi delle sorveglianze annuali sono fatturati alla data della sorveglianza stessa e devono essere pagati anticipatamente rispetto all'inizio della visita.

La cancellazione di una valutazione o di una sorveglianza deve essere comunicata dal cliente entro 10 giorni dalla scadenza convenuta. A discrezione di ACSQ, può essere addebitato un importo pari a 400 € di penale.

I costi per visite extra, a causa di non conformità e/o denunce in merito all'attività del cliente, saranno quantificati al momento e devono essere saldati prima della visita.

Il certificato di Registrazione viene rilasciato solo se ACSQ ha ricevuto il pagamento a saldo dell'importo pattuito per la visita di certificazione. Allo stesso modo, il mancato pagamento di una visita di sorveglianza, seppure effettuata con esito positivo, dà diritto ad ACSQ di avviare il processo di sospensione e successiva revoca del certificato (art. 14).

Tutte le tariffe riportate sono IVA esclusa. Tutti gli importi versati non sono rimborsabili.

21 RESPONSABILITÀ

Tutti i dipendenti e/o collaboratori incaricati da ACSQ garantiscono l'accuratezza dei controlli, dei riesami e la riservatezza delle informazioni ricevute in tali occasioni. Ad eccezione dei casi in cui la limitazione di responsabilità sia contraria al diritto, i dipendenti e/o collaboratori incaricati da ACSQ non possono essere ritenuti responsabili per qualsiasi perdita di esercizio, spesa o danno subito dall'impresa, dal cliente o da altra persona coinvolta, a causa di qualsiasi decisione e/o atto intrapreso da ACSQ, per il tramite di suoi dipendenti e/o collaboratori.

22 INDENNIZZO

E' facoltà di ACSQ Certification Body richiedere un risarcimento per reclami, danni e/o perdita di immagine motivatamente legata all'uso improprio, da parte del cliente, di qualsiasi riconoscimento, marchio e/o della certificazione rilasciata da ACSQ in base ai termini e condizioni elencati al presente documento.

23 MODIFICHE A TERMINI E CONDIZIONI

ACSQ si riserva il diritto di modificare in qualsiasi momento il presente documento, dandone comunicazione per iscritto alle organizzazioni che hanno richiesto la certificazione e alle organizzazioni certificate, precisando, se necessario, il termine concesso per l'applicazione delle nuove condizioni.

Questo documento, se non inviato congiuntamente all'Accettazione della richiesta di offerta del cliente, è consultabile sul sito www.acsq.it. Il richiedente è obbligato a prendere visione prima di controfirmare l'Accettazione dell'Offerta.

Indirizzi per invio reclami:

ACSQ s.r.l.
Via Ripa di Porta Ticinese, 39 -20143 Milano - Italy - PEC: acsq@pec.it