
**REGOLAMENTO DELLA CERTIFICAZIONE
CONDIZIONI GENERALI DI SERVIZIO E DI VENDITA
NELL'AMBITO DELLA CERTIFICAZIONE DEI SISTEMI DI GESTIONE**

INDICE

ARTICOLO 1: GENERALITA'

- 1. INTRODUZIONE**
- 2. SCOPO**
- 3. DEFINIZIONI**

ARTICOLO 2: QUADRO CONTRATTUALE

ARTICOLO 3: DOMANDA DI CERTIFICAZIONE E PIANIFICAZIONE

ARTICOLO 4: PROCESSO DI CERTIFICAZIONE

- 1. AUDIT**
 - 1.1 TIPI DI AUDIT**
 - 1.1.1 Audit Preliminare**
 - 1.1.2 Audit Iniziali (Fase 1 + Fase 2)**
 - 1.1.3 Audit di Sorveglianza**
 - 1.1.4 Audit di Rinnovo**
 - 1.1.5 Audit Speciali**
 - 2. DELIBERA DELLA CERTIFICAZIONE ED EMISSIONE DEL CERTIFICATO**
 - 3. SOSPENSIONE DELLA CERTIFICAZIONE**
 - 4. REVOCA DELLA CERTIFICAZIONE**
 - 5. RICORSI E APPELLI**

ARTICOLO 5: REGOLAMENTO DEL/DEI MARCHIO/MARCHI

ARTICOLO 6: OBBLIGHI DELL'ORGANIZZAZIONE

- 1. AUDIT**
- 2. IL CICLO DI CERTIFICAZIONE**
- 3. OBBLIGHI D'INFORMAZIONE**
- 4. UTILIZZO DEI LOGHI E RIFERIMENTO ALLA CERTIFICAZIONE**
- 5. TERMINE DEL CONTRATTO DI CERTIFICAZIONE**

ARTICOLO 6: OBBLIGHI DELL'ORGANIZZAZIONE

ARTICOLO 7: PRIVACY

ARTICOLO 8 CONDIZIONI FINANZIARIE

- 1. PREZZI**
- 2. TERMINI DI PAGAMENTO**
- 3. TASSE E SPESE BANCARIE**

ARTICOLO 9 RISOLUZIONE

ARTICOLO 10: LIMITAZIONE DELLA RESPONSABILITA'

ARTICOLO 11: DISPOSIZIONI DIVERSE

ARTICOLO 12: DIRITTO APPLICABILE, REGOLAMENTI DIVERSI E COMPETENZA

ARTICOLO 1: GENERALITA'

1. INTRODUZIONE

Afnor Italia srl, con sede legale in Monza (MB) 20900, Via Ghisallo 9, (www.afnor.org; www.afnor.it) e filiale italiana del Gruppo AFNOR Group, è una società di diritto italiano ed è un Organismo indipendente per il rilascio di Certificazioni di conformità in accordo a requisiti dei sistemi di gestione aziendale in schemi diversi: Qualità, Ambiente e Sicurezza.

Più specificatamente in accordo a:

- ✓ ISO 9001 non IAF 28
- ✓ ISO 14001

avvalendosi dell'Accreditamento Francese "COFRAC"

- ✓ ISO 9001 IAF 28;

avvalendosi dell'Accreditamento Italiano "ACCREDIA".

- ✓ BS OHSAS 18001

avvalendosi dell'Accreditamento tedesco "DAKKS"

Tutti sulla base dei regolamenti internazionali aderenti agli Accordi EA di Mutuo Riconoscimento.

2. SCOPO

Scopo di questo documento è definire il regolamento generale adottato da **Afnor Italia srl** (nel seguito denominata AFNOR) per la certificazione dei sistemi di gestione.

Al fine di dare evidenza della imparzialità e trasparenza nella erogazione dei Servizi di Certificazione Accreditata di Sistemi di Gestione in accordo al presente regolamento si conferma che:

- a. AFNOR non svolge attività di consulenza nel campo dei sistemi di gestione né direttamente né indirettamente tramite organizzazioni collegate
- b. AFNOR si sostiene con i proventi derivanti principalmente dalle attività di certificazione dei sistemi gestionali (per la qualità, l'ambiente, la salute e sicurezza sul lavoro, la sicurezza delle informazioni, la responsabilità sociale, ecc.)
- c. ANOR ribadendo l'importanza dell'imparzialità nella erogazione dei suddetti Servizi, ha sviluppato politica, codice etico e procedure atte alla individuazione e minimizzazione di qualunque rischio in tale senso e assicurandola prevenzione di qualunque conflitto d'interesse e garantendo l'obiettività nelle proprie attività .
- d. Il Management di AFNOR è impegnato in maniera continua nella salvaguardia dell'imparzialità

3. DEFINIZIONI

- a. **ORGANISMO DI CERTIFICAZIONE:** Membri del gruppo AFNOR, sono degli Organismi di Certificazione accreditati che emettono il/i certificato/i, designato/i nelle Condizioni specifiche.
- b. **ORGANIZZAZIONE o CLIENTE:** il soggetto che stipula il contratto con AFNOR Italia cui si applicano le presenti condizioni generali.
- c. **SERVIZI:** attività di certificazione prestata da AFNOR Italia come specificata nei documenti contrattuali.
- d. **OFFERTA:** la proposta formulata da AFNOR Italia e comunicata in forma scritta all'organizzazione.

- e. **REGOLAMENTO o REGOLAMENTI:** il regolamento o i regolamenti applicabili e in vigore presso AFNOR Italia relativi agli specifici servizi offerti. I regolamenti sono parte integrante e sostanziale dell'offerta e delle condizioni generali di contratto e forniscono regole, direttive o caratteristiche concernenti modalità con le quali AFNOR Italia compie la sua attività; I suddetti regolamenti, come il presente, sono disponibili sul sito e reperibili contattando AFNOR Italia. In particolare CERTI F 1010, per Servizi di di Certificazione iso 9001 NON IAF 28 e ISO 14001; GUTCERT FL051EN_Terms_Conditions Per I Servizi di Certificazione OHSAS 18001
- f. **REQUISITI DELLA CERTIFICAZIONE:** procedure Afnor Italia, norme di riferimento, requisiti specifici di ACCREDIA Regolamenti Generali e Tecnici, requisiti internazionali (Documenti IAF serie MD, Documenti IAF);
- g. **CONTRATTO:** l'accettazione in forma scritta da parte dell'Organizzazione dell'offerta, e del presente Regolamento della Certificazione applicabile al servizio/i offerto.
- h. **GRUPPO DI AUDIT:** Uno o più auditor (persona con la competenza necessaria per eseguire audit) che eseguono un audit, supportati, se necessario, da esperti tecnici
- i. **LEAD AUDITOR (LA):** membro del Gruppo di Audit responsabile del gruppo stesso.
- j. **DOSSIER DI CERTIFICAZIONE:** s'intende l'insieme di tutte le registrazioni che vanno dalla Domanda di Certificazione fino alla Documentazione di Audit
- k. **VERIFICA NON ANNUNCIATA:** verifiche effettuate dagli Enti di Accredimento (ACCREDIA, COFRAC, DAKKS) senza preavviso ad Afnor Italia Srl presso la sua sede principale o in accompagnamento presso i Suoi clienti sulla base della programmazione ricevuta da Afnor Italia Srl
- l. **VERIFICHE IN REMOTO:** verifica a distanza di un sito fisico o virtuale, utilizzando mezzi elettronici.
- m. **MARKET SURVEILLANCE VISIT:** verifica generalmente di un giorno eseguita dagli Enti di Accredimento presso un'organizzazione certificata, per determinare il livello di confidenza nella conformità del sistema di gestione a requisiti specifici, e l'efficacia del processo di certificazione accreditato (rif. documento IAF ID4).
- n. **MISTERY AUDIT:** audit effettuato da uno o più auditor opportunamente formati per simulare il comportamento e le azioni di un cliente potenziale o reale di un'organizzazione che eroga servizi, senza farsi riconoscere come tale dal personale della stessa, con lo scopo di valutare la qualità del servizio, compresi gli eventuali prodotti associati.

ARTICOLO 2: QUADRO CONTRATTUALE

Il contratto che regola i rapporti tra l'AFNOR e la Società è composto dal presente Regolamento della Certificazione, da Condizioni di Vendita Generale specifiche (CERTI F 1010 per Servizi di di Certificazione ISO 9001 NON IAF 28 e ISO 14001 - GUTCERT FL051EN_Terms_Conditions per I Servizi di Certificazione OHSAS 18001) e dalle condizioni specifiche, denominate **Offerta**, fino alla loro firma. Il contratto entra in vigore alla data della firma da entrambe le parti della Offerta e si conclude alla fine di validità del/i certificato/i e prevale su qualsiasi altro documento L'Organizzazione Cliente deve quindi autorizzare la verifica di rinnovo almeno 6 mesi prima della data di scadenza del certificato, al fine di disporre di un tempo utile, se necessario, per effettuare misure correttive destinate ad assicurare la conformità alla/e norma/e. L'audit di rinnovo di un sistema di gestione può richiedere due tappe, in caso di cambiamenti significativi. Se l'Organizzazione richiedente i servizi non riesce a ottenere il/i certificato/i dopo tre anni dalla firma della proposta finanziaria, il contratto viene automaticamente risolto, senza che alcun indennizzo possa essere richiesto dalla Società. Se la Società accetta la Offerta di rinnovo dell'AFNOR, un nuovo contratto di certificazione entra in vigore.

ARTICOLO 3: DOMANDA DI CERTIFICAZIONE E PIANIFICAZIONE

L'Organizzazione che intende richiedere i servizi AFNOR Italia deve fornire i dati previsti dal questionario informative

(Domanda di Certificazione, Carta d'Identità).

Per le Organizzazioni richiedenti Certificazioni il cui scopo di Certificazione ricade nel settore IAF 28 per le quali il processo di Certificazione deve essere svolto in accordo al Regolamento Tecnico ACCREDIA RT 05 in ultima revisione, l'Organizzazione deve rendere disponibile l'Elenco delle Commesse (comprensivo di tutte le informazioni necessarie per una corretta ed esaustiva analisi, quali durata, importo e tipologia dei lavori), ricadenti nel campo di applicazione, gestite e/o in gestione nell'ultimo triennio.

Una volta ottenuti tali dati viene predisposta l'offerta di certificazione con la descrizione del servizio offerto completa di tutte le informazioni relative alle attività e dei prezzi determinati in base alle tariffe in vigore.

Nel caso di rinnovo l'offerta può essere inviata, senza richiedere la compilazione di un nuovo questionario informativo, sulla base dei dati raccolti durante l'ultima visita di sorveglianza, salvo successiva revisione in caso di evidenza di modifiche sostanziali nell'Organizzazione intervenute nell'ultimo periodo. Alcuni settori o schemi di certificazione prevedono delle disposizioni particolari contenute in specifici documenti tecnici (es. Regolamenti Tecnici ACCREDIA) emessi dall'organismo di accreditamento, che risultano parte integrante del presente documento a cui sia l'Organizzazione sia AFNOR Italia devono conformarsi. Ricevuta l'Offerta fermata (Ordine)", che attesta dopo la sottoscrizione tra le parti l'accettazione delle condizioni contrattuali che includono anche il presente regolamento. AFNOR Italia effettua il Riesame del Contratto ed in caso positivo attiva l'iter di certificazione.

La pratica viene assegnata al personale incaricato di eseguire le attività secondo le modalità operative definite dalle procedure AFNOR Italia.

Il nominativo del personale incaricato di eseguire gli audit presso l'Organizzazione e le date di tali audit vengono comunicate con debito anticipo. L'Organizzazione ha la facoltà di recusare, adeguatamente motivata, per iscritto sul/i nominativo/i dei componenti del gruppo di valutazione e/o le date delle previste verifiche. In caso di mancata risposta da parte dell'organizzazione entro i termini indicati nella comunicazione, la stessa si riterrà automaticamente accettata da parte dell'organizzazione e sarà presa copia della stessa firmata per accettazione in occasione dell'audit in sede

ARTICOLO 4: AUDIT

AFNOR si impegna a impiegare dei valutatori qualificati nell'area tecnica oggetto di audit. La conformità del sistema di gestione alla norma di riferimento è verificata attraverso un Programma di Audit che comprende normalmente (condizione minima):

- *un audit iniziale di certificazione condotto in due Fasi (Fase1 e Fase2);*
- *uno o due audit di sorveglianza (secondo lo specifico schema) nel primo anno;*
- *un audit di sorveglianza nel secondo anno;*
- *un audit di rinnovo della certificazione al terzo anno.*

Nello stabilire il Programma di Audit sono presi in considerazione:

- *le dimensioni dell'Organizzazione*
- *il campo di applicazione e la complessità del sistema di gestione*
- *i processi ed i prodotti*
- *il livello di efficacia del Sistema di gestione*
- *il risultato degli audit precedenti ed eventuali certificazioni già rilasciate al cliente o gli esiti di altri audit già effettuati.*

Gli audit sono condotti da personale AFNOR Italia qualificato nell'area Tecnica oggetto di audit

La finalità e le modalità di esecuzione di ogni fase dell'audit sono dettagliate nel piano di audit che viene inviato all'Organizzazione con congruo anticipo rispetto alla data di esecuzione delle attività.

Le attività di audit saranno sempre effettuate presso le sedi dell'Organizzazione (legale e operative) desunte dalle Visure Camerali aggiornate (non più vecchie di 6 mesi) e, se previsti dai regolamenti Tecnici applicabili (es. RT 05 ACCREDIA per il settore IAF 28) i siti temporanei (es. Cantieri).

I rapporti emessi da AFNOR sono documenti standard definiti esclusivamente da AFNOR e soggetti a modifiche senza preavviso; AFNOR si riserva il diritto in qualunque momento di aggiungere o di modificare, un/delle indicazione/i e/o segno/i distintivo/i sul suddetto rapporto

Durante le attività di audit potranno emergere dei rilievi e classificati in base alla gravità, come di seguito riportato:

Pista di Progresso (Opportunità di Miglioramento): PP/OdM

Percorso identificato che la Organizzazione deve seguire per poter migliorare. La definizione di Pista di Progresso corrisponde, al termine « opportunità di miglioramento » come menzionato nel § 9.4.5.2 dell'ISO 17021. La Pista di Progresso offre alla Organizzazione la possibilità di:

- a. superare i requisiti della norma grazie ad un elemento del suo sistema di gestione,
- b. migliorare la competitività di un elemento del suo sistema di gestione senza tuttavia superare i requisiti della norma d'audit.

Punti Sensibili/Aree di Concern: PS/AdC

Elemento del Sistema di gestione sul quale le prove d'audit mostrano che la Organizzazione, attualmente conforme, **rischia** di non essere più in grado di raggiungere i requisiti della norma in breve termine.

Non Conformità Maggiore:

Mancato soddisfacimento di un requisito che **compromette** la capacità del sistema di gestione di ottenere i risultati attesi

Non Conformità Minore

Mancato soddisfacimento che **non compromette** la capacità del sistema di gestione di ottenere i risultati attesi

1. TIPI DI AUDIT

1.1. Audit preliminare (chiamato anche pre-audit)

L'Organizzazione può richiedere ad AFNOR Italia l'esecuzione di un **audit preliminare** prima dell'avvio dell'iter di certificazione. Questo audit, condotto presso le strutture dell'Organizzazione e comprendente la verifica della documentazione predisposta, consente alla stessa di ottenere informazioni:

- *sulla completezza e grado di implementazione del proprio sistema,*
- *di dettaglio sull'iter di certificazione,*
- *sulla corretta formulazione dello scopo di certificazione*

In questo modo l'Organizzazione può pianificare i tempi necessari per completare l'implementazione del sistema di gestione ed ottenere la certificazione. AFNOR Italia può eseguire un solo audit preliminare prima dell'avvio ufficiale dell'iter di certificazione e tale attività non può essere considerata parte del processo e ridurre la durata dell'audit di certificazione. Si sottolinea che la durata di un audit preliminare non può superare 2,0 giornate uomo e non sono emesse NC.

1.2 Audit Iniziale

L'Audit iniziale prevede 2 fasi.

Audit Fase 1

L'audit di Fase1 prevede la verifica della documentazione descrittiva del sistema e la visita presso il sito/i dell'Organizzazione.

Le finalità di questo audit sono:

- *riesaminare il sistema di gestione delle informazioni documentate del cliente*
- *valutare l'ubicazione dell'Organizzazione e le condizioni specifiche del/i sito/ie nonché intervistare il personale del cliente per determinare il grado di applicazione del sistema ed il livello di preparazione per la fase 2;*
- *riesamina lo stato del SG e la comprensione del cliente riguardo ai requisiti della norma, con riferimento particolare a:*
 - ✓ *identificazione obiettivi delle prestazioni chiave o di aspetti, processi, obiettivi*
 - ✓ *e il funzionamento del sistema di gestione*
- *ottenere le informazioni necessarie per quanto riguarda il campo di applicazione del sistema di gestione, tra cui:*
 - ✓ *sedi del Cliente*
 - ✓ *processi e attrezzature/macchinari/strumentazione utilizzate;*
 - ✓ *i livelli di controlli stabiliti (in particolare nel caso di clienti multisito);*
- *reperire le informazioni relative alle disposizioni cogenti applicabili e la conformità ad esse*
- *riesaminare le risorse necessarie per la fase 2 e concordare i dettagli della fase 2*
- *valutare se audit interni ed il riesame della direzione sono stati pianificati ed eseguiti efficacemente*
- *raccogliere le informazioni necessarie a formulare il campo di applicazione del sistema di gestione (processi ed attività) e il/i sito/i oggetto di Certificazione*
- *fornire chiarimenti sui dettagli dell'iter di certificazione. fornire un punto di riferimento per fase di programmazione 2 acquisendo una sufficiente comprensione del cliente in merito alle attività svolte nel sito/i ed i riferimenti alla applicazione del sistema e di qualunque altro requisito normative applicabile*

Se nel corso dell'audit di Fase1 si riscontrano situazioni e condizioni diverse da quelle dichiarate dall'Organizzazione in fase di richiesta di offerta (p.es. numero delle persone dipendenti / occupati, attività, processi, prodotti, siti, ecc), AFNOR Italia si riserva il diritto di notificare all'Organizzazione la necessità di rivedere le condizioni contrattuali.

Le risultanze dell'audit di Fase 1 sono descritte in un apposito rapporto che riassume l'esito dell'esame iniziale della documentazione del sistema di gestione (manuali, procedure obbligatorie ed altri documenti o informazioni documentate previsti dalla Norma per cui l'organizzazione intende certificarsi) e l'esito della prima Fase dell'Audit Iniziale.

Qualora l'Audit di Fase 1 evidenzia Aree di Concern tali da determinare l'inadeguatezza documentale del Sistema o della sua applicazione, le stesse devono essere risolte prima dell'effettuazione della Fase 2; diversamente AFNOR Italia si riserva la possibilità di ripetere completamente o parzialmente, eventualmente su base documentale, la Fase 1. In ogni caso il permanere delle Aree di Concern al momento dell'audit di Fase 2 impedirà l'emissione del certificato e renderà necessaria l'effettuazione di un postaudit.

Audit Fase 2

L'audit di Fase 2 deve essere svolto entro e non oltre 6 mesi dalla Fase 1; in caso contrario AFNOR Italia valuterà la necessità di ripetere completamente o parzialmente, eventualmente su base documentale, la Fase 1. La Fase 2 viene effettuata presso il/i sito/i dell'Organizzazione ed ha lo scopo di accertare l'applicazione del Sistema in accordo alla norma di riferimento e della sua efficacia e comprende la valutazione almeno di quanto segue:

- *la risoluzione dei rilievi emersi in Fase 1*
- *le informazioni e le evidenze circa la conformità a tutti i requisiti della/e norma/e o di altro documento normativo applicabile al sistema di gestione*
- *il monitoraggio, a misurazione, la rendicontazione e il riesame delle prestazioni con riferimento agli indicatori di prestazione, agli obiettivi ed ai traguardi predefiniti*
- *la capacità del sistema di gestione e le sue prestazioni rispetto al rispetto ed alla conformità ai requisiti cogenti e contrattuali*
- *l'insieme delle modalità di gestione e controllo dei processi*
- *gli audit interni ed il riesame della direzione in accordo alla Norma di riferimento*
- *Visite presso i siti operativi (sempre) ed stabilimento di produzione e/o siti temporanei (es. Cantieri), ove applicabili*

L'audit di Fase 2 è eseguito rispetto alle attività riportate nello scopo di certificazione, includendo tutti i processi che l'organizzazione ha identificato e valutando tutti i requisiti applicabili della Norma di riferimento a fronte della quale l'organizzazione intende certificarsi. Inoltre, al momento di tale audit, il sistema di gestione dell'organizzazione deve risultare già operativo da almeno 2 mesi e rispettare le prescrizioni dei Regolamenti Tecnici (es. RT 05 in ultima revisione per il settore 28, Imprese di Costruzione), ove applicabili.

Le risultanze di audit, in seguito all'attività di campionamento eseguita, potranno dare evidenza di Non Conformità, Aree di Concern e Opportunità di Miglioramento; le stesse sono classificate in base alla gravità, come innanzi riportato.

- a) *In assenza di NC, il Gruppo di Audit trasmette ad AFNOR Italia il suddetto rapport e ne lascia copia al Cliente*
- b) *In assenza di NC Maggiori e in caso di NC Minori, l'Organizzazione propone le azioni (correzioni, analisi delle cause, azioni correttive e pianificazione attuazione) entro 10 gg dalla data della riunione di chiusura della Fase 2 e le invia al LA; il LA esamina le azioni proposte: se l'esito di tale valutazione non è soddisfacente, l'organizzazione viene invitata a modificare la propria proposta; se invece l'esito è favorevole, il Gruppo di Audit trasmette ad AFNOR Italia ed al Cliente il suddetto rapport, corredato dalle NC e dalle azioni accettate; l'implementazione delle azioni proposte e la loro efficacia verranno valutate durante l'audit successivo; nel caso, invece, che AFNOR Italia non sia in grado di ricevere e valutare le azioni proposte entro 6 mesi, la FSE 2 dovrà essere ripetuta*
- c) *In caso di NC maggiori il LA redige e consegna all'organizzazione il rapporto di audit che include le non conformità. L'organizzazione definisce le azioni corrispondenti (trattamenti, analisi delle cause ed azioni correttive) alle nonconformità emerse (compresa la tempistica di attuazione, che deve comunque concludersi entro 6 mesi dall'audit) e le comunica al LA, entro 10 giorni dalla data della riunione di chiusura della Fase 2. Il LA esamina le azioni proposte; se l'esito di tale valutazione non è soddisfacente, l'organizzazione viene invitata a modificare la propria proposta; se invece l'esito è favorevole, in data concordata con l'organizzazione (ma comunque entro 6 mesi dalla data della riunione di chiusura della Fase 2), il LA esegue un Audit di Follow up per la verifica della chiusura delle azioni correttive. Tale audit è limitato all'accertamento della chiusura delle non conformità emerse durante l'audit di Fase 2; in tale circostanza devono essere risolte tutte le nonconformità (e anche le NC minori che l'organizzazione dichiara già chiuse alla data del Follow Up) per permettere l'emissione del certificato. Nel caso*

in cui il termine di 6 mesi non sia rispettato dall'organizzazione o nel caso il Follow Up abbia esito negativo, l'iter di certificazione si interrompe definitivamente e, eventualmente, deve essere ripercorso dall'inizio (Fase 1).

(Nota: un audit di certificazione di sistema di gestione non è un audit di conformità legale)

1.3 Audit di sorveglianza

Gli audit di sorveglianza hanno lo scopo di accertare che l'Organizzazione mantenga un efficace sistema di gestione in conformità ai requisiti della/e norma/e di riferimento e delle disposizioni specifiche stabilite dagli enti di accreditamento. AFNOR Italia effettua audit periodici di sorveglianza ogni 12 mesi in accordo allo schema di riferimento contrattualmente concordato e comunicato all'Organizzazione e si riserva di esaminare richieste di periodicità diverse da quelle su indicate e comunque solo se conformi ad eventuali particolari disposizioni di regolamenti Tecnici "RT" dell'Ente di Accreditamento". La data di riferimento per scadenzare gli audit di sorveglianza è la data di delibera della certificazione; pertanto il primo audit di sorveglianza deve essere eseguito, entro 12 mesi dalla suddetta data mentre il secondo entro 24 mesi dalla stessa data in accordo allo schema di riferimento contrattualmente concordato. Di norma non vengono applicate deroghe alle date di esecuzione delle sorveglianze se non limitate a gravi situazioni comunicate per iscritto dall'Organizzazione e valutate ed autorizzate da AFNOR Italia.

L'audit di sorveglianza è obbligatorio e si basa su un campionamento dei processi e delle attività oggetto di certificazione garantendo la verifica completa del sistema di gestione nell'arco del ciclo di certificazione (triennale); in ogni caso durante gli audit di sorveglianza devono essere sempre verificati (elementi obbligatori):

- *un ciclo audit interni e almeno un riesame della direzione eseguiti dall'ultimo audit;*
- *le azioni intraprese a seguito dei risultati del precedente audit*
- *il trattamento dei reclami e delle segnalazioni*
- *l'efficacia del sistema di gestione nel conseguimento degli obiettivi*
- *l'avanzamento delle attività pianificate, finalizzate al miglioramento continuo*
- *la continua tenuta sotto controllo delle attività*
- *il riesame delle modifiche approntate al sistema di gestione (inclusi prodotti/servizi e processi)*
- *utilizzo del marchio e/o di ogni altro riferimento alla certificazione.*

Nel caso l'Organizzazione non si sottoponga agli audit di sorveglianza secondo le tempistiche stabilite dal presente Regolamento, AFNOR si riserva la possibilità di sospendere e/o revocare la Certificazione.

L'effettuazione degli audit di sorveglianza previsti nel ciclo di certificazione è subordinata al regolare pagamento delle attività precedenti da parte dell'Organizzazione. In caso contrario AFNOR Italia si riserva il diritto di non eseguire le attività previste e procedere con la sospensione e/o revoca della certificato. Se l'Organizzazione non intende eseguire l'audit di sorveglianza deve darne pronta comunicazione scritta a AFNOR Italia che procederà con la REVOCA del certificato. Al termine dell'audit di sorveglianza viene consegnato il relativo rapporto, integrato eventualmente dall'elenco rilievi. La validità del certificato è confermata a seguito dell'esito positivo dell'audit di sorveglianza; pertanto:

- a) In assenza di NC, il LA trasmette ad AFNOR Italia il suddetto rapporto e ne lascia copia al Cliente*
- b) In assenza di NC Maggiori e in caso di NC Minori, l'Organizzazione propone le azioni (correzioni, analisi delle cause, azioni correttive e pianificazione attuazione) entro 10 gg dalla data della riunione di chiusura dell'Audit di Sorveglianza e le invia al LA; il LA esamina le azioni proposte: se l'esito di tale valutazione non è soddisfacente, l'organizzazione viene invitata a modificare la propria proposta; se invece l'esito è favorevole, il LA trasmette ad AFNOR Italia ed al Cliente il suddetto rapporto, corredato dalle NC e dalle azioni accettate; l'implementazione delle azioni proposte e la loro efficacia verranno valutate durante l'audit successivo; nel caso, invece, che AFNOR Italia*

non sia in grado di ricevere e valutare le azioni proposte entro 6 mesi, AFNOR si riserva la possibilità di sospendere e successivamente revocare la Certificazione.

c) In caso di NC maggiori il LA redige e consegna all'organizzazione il rapporto di audit che include le non conformità. L'organizzazione definisce le azioni corrispondenti (trattamenti, analisi delle cause ed azioni correttive) alle non conformità emerse (compresa la tempistica di attuazione, che deve comunque concludersi entro 6 mesi dall'audit) e le comunica al LA, entro 10 giorni dalla data della riunione di chiusura dell'Audit di Sorveglianza. Il LA esamina le azioni proposte; se l'esito di tale valutazione non è soddisfacente, l'organizzazione viene invitata a modificare la propria proposta; se invece l'esito è favorevole, in data concordata con l'organizzazione (ma comunque entro 3 mesi dalla data della riunione di chiusura dell'Audit di Sorveglianza); il LA esegue un Audit di Follow up per la verifica della chiusura delle azioni correttive. Tale audit è limitato all'accertamento della chiusura delle non conformità emerse durante l'audit Sorveglianza; in tale circostanza devono essere risolte tutte le nonconformità (e anche le NC minori che l'organizzazione dichiara già chiuse alla data del Follow Up) per permettere il mantenimento della validità della Certificazione. Nel caso in cui il termine di 3 mesi non sia rispettato dall'organizzazione o nel caso il Follow Up abbia esito negativo, AFNOR si riserva la possibilità di sospendere e successivamente revocare la Certificazione.

1.4 Audit di rinnovo

La durata dell'audit di rinnovo viene definita sulla base delle informazioni acquisite durante gli audit di sorveglianza o mediante ricevimento di comunicazione scritta in merito a modifiche sostanziali intervenute nell'Organizzazione nell'ultimo periodo

A fronte di quanto sopra AFNOR Italia procederà alla revisione del contratto in essere o all'invio di una nuova offerta.

L'audit di rinnovo ha lo scopo di accertare che l'Organizzazione mantenga un efficace sistema di gestione in conformità ai requisiti della/e norma/e di riferimento e delle disposizioni specifiche stabilite dagli enti di accreditamento. L'audit di rinnovo deve essere concluso, con esito positivo (compreso eventuale approvazione delle eventuali proposte di Azioni Correttive e/o Audit di Follow Up e la decisione del comitato di delibera), entro la data di scadenza del certificato per mantenerne la validità e storicità. Pertanto AFNOR Italia contatta con congruo anticipo l'Organizzazione per definire la data dell'audit di rinnovo entro 3 mesi prima della scadenza del certificato. Di norma non viene applicata alcuna deroga alla data di esecuzione del rinnovo se non limitata a gravi situazioni comunicate per iscritto dall'Organizzazione e valutate ed autorizzate da AFNOR Italia.

In ogni caso, se il completamento delle attività di rinnovo (compreso l'eventuale Audit di Follow Up e alla delibera del rinnovo del certificato) avviene oltre la data di scadenza del certificato precedente ma comunque entro 6 mesi dalla stessa, la data di emissione del certificato di rinnovo sarà quella della nuova decisione, ma la data di scadenza verrà calcolata a 3 anni dalla data di scadenza del certificato precedente, evidenziando così una non continuità della certificazione che verrà esplicitata e motivata all'organizzazione per iscritto.

Se il rinnovo non viene completato nei termini su esplicitati, non avendo più i titoli per sostenere di essere certificata, l'organizzazione dovrà rinunciare all'uso della certificazione e del marchio di certificazione e qualora intendesse riottenere la certificazione dovrà procedere con un nuovo iter di certificazione ripartendo con un Audit Iniziale.

L'audit si basa sulla verifica completa del sistema, compresa la documentazione/informazioni documentate utilizzate, presso l'Organizzazione e viene verificata l'efficace attuazione dei rilievi e commenti emerse dall'audit precedente. In occasione del rinnovo si provvede ad esaminare l'andamento del sistema di gestione del triennio passato; in particolare:

– efficacia del sistema di gestione nella sua globalità, alla luce di modifiche interne ed esterne, e la sua continua

pertinenza ed applicabilità al campo di applicazione della certificazione

- *l'impegno dimostrato a mantenere l'efficacia ed il miglioramento del sistema di gestione al fine di rafforzare le prestazioni complessive*
- *se l'operatività del sistema di gestione certificato contribuisce al conseguimento della politica e degli obiettivi dell'organizzazione.*

Qualora l'Organizzazione non intendesse effettuare l'audit di rinnovo deve darne pronta comunicazione scritta a AFNOR Italia. In questo caso AFNOR Italia si riserva la facoltà di effettuare un audit supplementare entro la data di scadenza o, nel caso in cui, l'Organizzazione non intendesse effettuare l'audit supplementare, la sospensione del certificato e l'Organizzazione dovrà cessare immediatamente l'uso del certificato e del marchio di certificazione.

L'effettuazione dell'audit di rinnovo è subordinata al regolare pagamento delle attività precedenti da parte dell'Organizzazione, in caso contrario AFNOR Italia si riserva di non eseguire le attività previste per l'audit di rinnovo. Al termine dell'audit di rinnovo viene consegnato il relativo rapporto, integrato eventualmente dall'elenco rilievi; pertanto:

- a) *In assenza di NC, il LA trasmette ad AFNOR Italia il suddetto rapporto e ne lascia copia al Cliente*
- b) *In assenza di NC Maggiori e in caso di NC Minori, l'Organizzazione propone le azioni (correzioni, analisi delle cause, azioni correttive e pianificazione attuazione) entro 10 gg dalla data della riunione di chiusura dell'Audit di Rinnovo e le invia al LA; il LA esamina le azioni proposte: se l'esito di tale valutazione non è soddisfacente, l'organizzazione viene invitata a modificare la propria proposta; se invece l'esito è favorevole, il LA trasmette ad AFNOR Italia ed al Cliente il suddetto rapporto, corredato dalle NC e dalle azioni accettate; l'implementazione delle azioni proposte e la loro efficacia verranno valutate durante l'audit successivo; nel caso, invece, che AFNOR Italia non sia in grado di ricevere e valutare le azioni proposte entro 6 mesi, la certificazione non viene rinnovata, l'iter di certificazione si interrompe definitivamente e, eventualmente, deve essere ripercorso dall'inizio (Audit Iniziale).*
- c) *In caso di NC maggiori il LA redige e consegna all'organizzazione il rapporto di audit che include le non conformità. L'organizzazione definisce le azioni corrispondenti (trattamenti, analisi delle cause ed azioni correttive compresa la tempistica di attuazione, che deve comunque concludersi entro 6 mesi dall'audit) alle non conformità emerse e le comunica al LA, entro 10 giorni dalla data della riunione di chiusura dell'Audit di Rinnovo. Il LA esamina le azioni proposte; se l'esito di tale valutazione non è soddisfacente, l'organizzazione viene invitata a modificare la propria proposta; se invece l'esito è favorevole, in data concordata con l'organizzazione (ma comunque entro 3 mesi dalla data della riunione di chiusura dell'Audit di Rinnovo) il LA esegue un Audit di Follow up per la verifica della chiusura delle azioni correttive. Tale audit è limitato all'accertamento della chiusura delle non conformità emerse durante l'audit Rinnovo; in tale circostanza devono essere risolte tutte le non conformità (e anche le NC minori che l'organizzazione dichiara già chiuse alla data del Follow Up) per permettere il rinnovo della Certificazione. Nel caso in cui il termine di 3 mesi non sia rispettato dall'organizzazione o nel caso il Follow Up abbia esito negativo, la certificazione non viene rinnovata, l'iter di certificazione si interrompe definitivamente e, eventualmente, deve essere ripercorso dall'inizio (Audit Iniziale).*

1.5 Audit Speciali (di riduzione/variazione dello scopo di certificazione, non annunciati, market surveillance, audit remoti e mystery audit)

AFNOR Italia si riserva il diritto, motivando per iscritto la decisione all'Organizzazione, di eseguire audit speciali non previsti dal ciclo di Certificazione. Questi audit possono essere delle seguenti tipologie:

- ✓ audit per revocare la sospensione del certificato,
- ✓ audit di estensione o riduzione del campo di applicazione,

- ✓ audit non annunciati, se necessario motivando le ragioni nel corso dello stesso, nei casi in cui si renda necessario:
 - un approfondimento di gestione dei reclami ricevuti dai clienti dell'Organizzazione certificata;
 - la verifica delle modifiche apportate dall'Organizzazione al proprio sistema di gestione
 - la verifica del mancato rispetto delle condizioni base alle quali è stato concesso il certificato o degli obblighi contrattuali; solo in quest'ultimo caso e se l'informazione si rivela infondata, i costi della verifica saranno a carico di AFNOR Italia. In caso contrario, saranno sostenuti dalla Organizzazione Certificata.

I dettagli concernenti lo svolgimento di tali audit sono stabiliti di volta in volta, a seconda delle circostanze, da AFNOR Italia. Si precisa che (salvo diversa decisione di AFNOR Italia) tali eventuali audit speciali non sono sostitutivi degli audit di sorveglianza o rinnovo, ma vanno ad aggiungersi ad essi e sono a carico dell'Organizzazione verificata. Al termine dell'audit speciale viene consegnato il relativo rapporto, integrato eventualmente dall'elenco rilievi.

Allo scopo di accertare che le modalità di valutazione adottate da tutti gli Organismi di Certificazione siano conformi alle norme di riferimento, l'Ente garante delle certificazioni emesse (Ente di Accredimento), può richiedere l'effettuazione di visite presso l'Organizzazione certificata, direttamente attraverso l'uso di proprio personale. Qualora l'Organizzazione non conceda il proprio benestare, la validità del certificato è sospesa fino a quando non viene concesso il benestare alla verifica, per un periodo massimo di 3 mesi. Scaduti i 3 mesi, in assenza di benestare alla verifica, la certificazione viene revocata. Le modalità di accertamento utilizzate dagli Enti di Accredimento, sono riportate in appositi regolamenti e/o comunicazioni / circolari disponibili sui siti web degli stessi. L'Organizzazione dovrà rendere disponibile all'Ente di Accredimento la documentazione che AFNOR Italia ha preso a riferimento durante gli audit precedenti.

AFNOR Italia si riserva il diritto di ridurre lo scopo di certificazione per escludere le parti che non soddisfano i requisiti, qualora l'organizzazione abbia mancato, in modo persistente o grave, di rispettare i requisiti della certificazione relativamente a quelle parti di scopo. Tale riduzione sarà congruente con i requisiti della norma utilizzata per la certificazione.

2 DELIBERA DELLA CERTIFICAZIONE ED EMISSIONE DEL CERTIFICATO

Il Dossier di Certificazione al termine di tutte le attività di audit, è soggetto alla verifica e riesame da parte del Comitato di Delibera nella prima riunione utile disponibile.

Il Comitato di Delibera è nominato dal Direttore Operativo ed è costituito da membri aventi le conoscenze generiche della terminologia relativa al Sistema di Gestione, del processo di certificazione e dello schema di accreditamento e del settore in cui lo scopo di certificazione ricade

Il Comitato di Delibera, a seguito della verifica e riesame del Dossier ha la responsabilità ed autorità per:

- a. Deliberare la Certificazione e il relativo Certificato approvando tutto quanto contenuto nel Dossier ivi inclusi la raccomandazione espressa dal Gruppo di Verifica e lo scopo di certificazione
- b. Ridurre lo scopo di certificazione
- c. Riclassificare le NC e le PS.
- d. Richiedere all'organizzazione di adeguarsi ad eventuali richieste formalmente comunicate dal Comitato di Delibera.
- e) Richiedere un Audit Supplementare (si veda § 1.1.5) qualora non ci siano sufficienti evidenze oggettive con riferimento ai requisiti della certificazione (si veda § 3.f) e allo scopo di certificazione; l'audit supplementare è formalmente comunicato dal Comitato di Delibera all'Organizzazione è concordato e pianificato con la stessa. L'Audit è a carico dell'Organizzazione. L'organizzazione può fare ricorso alla Direzione Operativa, secondo i termini definiti al §4, in merito alle decisioni assunte dal Comitato di Delibera.

La data di prima emissione del Certificato corrisponderà alla data di delibera del Certificato (Decisione) e non potrà essere precedente a quest'ultima; la scadenza del certificato, indipendentemente dalla data di esecuzione dell'audit iniziale (stage2), è a tre (3) anni meno un (1) giorno dalla Data di Delibera cioè dalla data in cui il Comitato di Delibera prende la decisione di certificazione.

Nel caso di ricertificazione:

- a) Se il Processo di Ricertificazione (Audit e Delibera) è completato entro data di Scadenza precedente certificato, oltre la data di Prima emissione, comparirà la Data di Emissione Corrente, coincidente con la data di Decisione della Ricertificazione, e la data di Scadenza sarà calcolata in accordo alla data di scadenza precedente **+ 3 anni-1gg**
- b) Se il Processo di Ricertificazione (Audit e Delibera) è iniziato prima o dopo la Scadenza del Certificato e viene completato dopo la Scadenza del Certificato ma entro 6 mesi dallo stesso, nel Certificato, dando evidenza del periodo di non validità del Certificato, compariranno:
 - Data di Prima Emissione e Data di Scadenza del ciclo precedente
 - Data di Emissione Corrente, coincidente con la data di Decisione della Ricertificazione, e la data di Scadenza sarà calcolata in accordo alla data di scadenza del ciclo precedente **+ 3 anni-1gg**
- c) Se il Processo di Ricertificazione (Audit e Delibera) è iniziato prima o dopo la Scadenza del Certificato e viene completato dopo la Scadenza del Certificato dopo 6 mesi ma entro 1 anno dallo stesso, nel Certificato, dando evidenza del periodo di non validità del Certificato, compariranno:
 - Data di Prima Emissione e Data di Scadenza del ciclo precedente
 - Data di Emissione Corrente, coincidente con la data di Decisione della Ricertificazione, e la data di Scadenza sarà calcolata in accordo alla data di scadenza del ciclo precedente **+ 3 anni-1gg**e la durata dell'audit sarà pari ad una Fase 2 (e come minimo non inferiore alla durata di un rinnovo).
- d) Se Processo di Ricertificazione (Audit e Delibera) non viene completato entro 1 anno dalla Scadenza del Certificato si procederà con un Audit Iniziale (Fase 1 + Fase 2)

3 SOSPENSIONE DELLA CERTIFICAZIONE

AFNOR Italia, per motivi ritenuti gravi a proprio insindacabile giudizio e spiegati per iscritto all'organizzazione, ha facoltà di sospendere, per un periodo di tempo definito e comunque non superiore ai 6 mesi, la validità della certificazione del sistema di gestione già concessa.

In particolare la sospensione della certificazione può avvenire in uno dei seguenti casi:

- l'Organizzazione non esegue il Follow Up necessario a verificare la corretta ed efficace chiusura delle non conformità emerse nel corso dell'audit di sorveglianza.
- l'eventuale Follow Up relativo alla sorveglianza risulta avere esito negativo in seguito alla mancata chiusura delle azioni correttive definite per le Nonconformità, in tale caso il termine massimo della sospensione viene identificato prendendo come riferimento la data della riunione di chiusura della Fase 2 incluso eventuale Follow Up) più sei mesi.
- l'Organizzazione non effettua l'audit di sorveglianza nei tempi previsti.
- l'Organizzazione non accetta l'esecuzione di audit speciali di qualunque tipo
- l'Organizzazione fa riferimento alla certificazione in modo scorretto.

- I reclami non sono gestiti in modo corretto
- l'Organizzazione sia in ritardo di un periodo superiore ai giorni contrattuale e concordati nel pagamento delle somme dovute
- l'Organizzazione non informa tempestivamente AFNOR Italia riguardo azioni, a qualunque titolo, dell'autorità pubblica e/o i procedimenti legali in corso, incidenti o infortuni gravi.
- Nel caso in cui sia in corso un procedimento giudiziario o sia stato attivato il processo di comunicazione preventivo di avvio di procedimento giudiziario nei confronti dell'Organizzazione, AFNOR Italia si riserva la facoltà di procedere ad una sospensione cautelativa del certificato fino al momento in cui gli elementi a base del procedimento avviato non siano stati chiariti e non risulti evidenza oggettiva del non coinvolgimento del sistema di gestione certificato o di suoi elementi o responsabilità, nel suddetto procedimento giudiziario.
- Nel caso in cui il sistema di gestione non garantisca il rispetto dei requisiti cogenti applicabili alle persone, privacy, ambiente e sicurezza dei prodotti / servizi forniti. Questa sospensione può essere espressa da AFNOR Italia anche durante il periodo di attuazione di Azione Correttive in attesa del Follow Up per la chiusura di Non conformità.
- l'Organizzazione modifica il proprio sistema di gestione in maniera tale da influire sulla certificazione rilasciata senza informare AFNOR Italia.
- l'Organizzazione non comunica le modifiche societarie tali da influire sulla certificazione rilasciata
- L'Organizzazione sia posta in liquidazione o conferita/ceduta a terzi e/o venga acquisita da terzi o cessi l'attività o sia ammessa al concordato, sia giudiziale che stragiudiziale, ovvero sia dichiarata fallita.
- Su richiesta diretta dell'Organizzazione, giustificandone i motivi, per un periodo non superiore ai 6 mesi e comunque non oltre la data di scadenza del certificato.

In caso di sospensione della certificazione, AFNOR Italia ne dà notifica ufficiale all'organizzazione a mezzo di PEC comunicando anche le condizioni che l'organizzazione stessa deve soddisfare, entro uno specificato periodo di tempo, affinché la certificazione riacquisti piena validità e non venga annullata definitivamente.

Se l'organizzazione soddisfa le condizioni stabilite da AFNOR Italia, questa procede con il prosieguo della certificazione, dandone immediatamente notizia ufficiale all'organizzazione; in caso contrario AFNOR Italia provvede alla revoca della certificazione ed al ritiro del certificato rendendola pubblica; in particolare, nel caso di certificati emessi nel settore IAF 28, la comunica ad ACCREDIA ed agli organi preposti alla vigilanza in accordo alla legislazione cogente.

All'interno di AFNOR Italia, tutte le decisioni connesse con la sospensione della certificazione (e con il prosieguo della certificazione) sono prese nell'ambito del comitato di delibera

4 REVOCA DELLA CERTIFICAZIONE

AFNOR Italia per motivi ritenuti di notevole gravità a proprio insindacabile giudizio e spiegati per iscritto all'organizzazione, ha facoltà di annullare la validità della certificazione già concessa, il che comporta automaticamente il ritiro dell'autorizzazione rilasciata all'organizzazione di far riferimento ad essa. In particolare la revoca della certificazione può avvenire in uno dei seguenti casi:

- l'organizzazione non ottempera alle condizioni poste da AFNOR Italia per il prosieguo della certificazione;
- l'organizzazione interrompe la fabbricazione dei prodotti / erogazione dei servizi, processi, servizi menzionati nel certificato per un periodo di tempo superiore ad 1 anno;

- l'organizzazione rescinde il contratto di certificazione; - l'organizzazione comunica che non intende effettuare l'audit di rinnovo e rinuncia all'effettuazione dell'audit non programmato richiesto al fine di confermare il certificato almeno fino alla data limite entro la quale doveva essere effettuato l'audit di rinnovo;
- AFNOR Italia modifica le regole del sistema di certificazione e l'organizzazione non può o non vuole conformarsi ai nuovi requisiti;
- quando si verificano circostanze, quali quelle citate per la sospensione, che sono giudicate da AFNOR Italia particolarmente gravi;
- nel caso di un'organizzazione multi sito, qualora la sede centrale o uno dei siti non rispetti i requisiti necessari per la certificazione multi sito;
- qualora l'Organizzazione non accetti le nuove condizioni economiche stabilite da AFNOR Italia per l'eventuale modifica del contratto

La revoca della certificazione è, in tutti i casi, notificata in modo ufficiale all'organizzazione a mezzo di PEC e AFNOR Italia ha facoltà di rendere pubblica tale notifica; in particolare, nel caso di certificati emessi nel settore IAF 28, la comunica ad ACCREDIA ed agli organi preposti alla vigilanza in accordo alla legislazione cogente.

Qualora l'organizzazione, successivamente alla revoca della certificazione, continui a far riferimento ad essa in un qualsiasi modo, AFNOR Italia può adire le vie legali

All'interno di AFNOR Italia, tutte le decisioni connesse con la revoca della certificazione vengono prese nell'ambito del comitato di delibera.

5 RICORSI E APPELLI

L'Organizzazione che utilizza i servizi di certificazione di AFNOR Italia ha facoltà di presentare ricorsi scritti o appelli contro la decisione adottata da AFNOR Italia in merito alla concessione, riduzione, sospensione, revoca delle certificazioni.

L'Organizzazione che decide di fare ricorso dovrà inviare una lettera per raccomandata con ricevuta di ritorno a **AFNOR Italia s.r.l. all'attenzione del Direttore di Filiale Via Ghisallo 9 – 20900 Monza (MB) anticipando la stessa mezzo mail all'indirizzo Italy@afnor.org.**

Tale lettera dovrà riportare i riferimenti dell'Organizzazione, l'oggetto del ricorso/appello, le motivazioni che sottendono al ricorso/appello, eventuali allegati a sostegno delle motivazioni precedentemente citate, la firma del legale rappresentante dell'Organizzazione. Si precisa che la mancanza di uno o più degli elementi citati in precedenza costituisce elemento per respingere il ricorso/appello; in tali casi AFNOR Italia invierà al mittente una comunicazione con le motivazioni. Il Direttore di Filiale, con il supporto del Responsabile Affari Legali, avvierà la fase di esame del ricorso/appello coinvolgendo le parti interessate ed al termine di tale indagine il ricorrente verrà informato dell'esito dell'azione entro due mesi dalla data di ricezione del ricorso. Qualora venga avviato un contenzioso con AFNOR Italia srl il foro competente è quello di Milano.

ARTICOLO 5: REGOLAMENTO DEL/DEI MARCHIO/MARCHI

Al momento dell'invio del/i certificato/i, l'AFNOR invia alla Società le regole generali e la carta grafica relativa a come usare il/i marchio/marchi associato/i.

ARTICOLO 6: OBBLIGHI DELL'ORGANIZZAZIONE

1. AUDIT

E' responsabilità della Organizzazione Cliente di cooperare con AFNOR Italia per facilitare ogni operazione di verifica del rispetto delle norme di certificazione liberamente accettata, e di pagare le somme dovute ad AFNOR Italia. Con l'accettazione del presente Regolamento, la Società Cliente dichiara di conformarsi alle disposizioni legali e di soddisfare i requisiti legali. Ciò implica, in particolare, per la Organizzazione Certificanda/Certificata:

- ✓ di far avere ad AFNOR Italia o ai suoi rappresentanti autorizzati tutti i documenti di lavoro necessari, in particolare quelli utilizzati dalla Società, in tempo utile per consentire all'AFNOR di intervenire,
- ✓ di mettere a disposizione dell'AFNOR i mezzi di accesso e di trasporto ai siti di intervento, così come tutte le attrezzature necessarie per l'esecuzione delle visite,
- ✓ di garantire a tutte le persone inviate da parte dell'AFNOR che tutte le norme di igiene, salute e sicurezza siano conformi alle disposizioni legislative e regolamentari in vigore,
- ✓ di adottare tutte le misure necessarie per agevolare il corretto svolgimento delle visite da parte dell'AFNOR,
- ✓ di restituire, debitamente firmate, le notifiche inviate dall'AFNOR prima di qualsiasi visita e nei tempi indicati. In assenza di risposta entro tale termine, si ritiene che la Società abbia accettato i termini di tali notifiche,
- ✓ di inviare all'AFNOR per PEC l'eventuale richiesta di riconsulenza, debitamente motivata, del/i valutatore/i il giorno successivo il ricevimento della notifica di visita
- ✓ di accettare la presenza in occasione degli in campo (a seguito di richiesta da parte dell'Ente di Accreditamento) di auditor ACCREDIA, pena la revoca della validità del Certificato

2. IL CICLO DI CERTIFICAZIONE

Spetta alla Organizzazione Certificanda/Certificata:

- ✓ autorizzare l'audit iniziale di certificazione (Fase1 + Fase2) in sede e presso i siti operativi (inclusi quelli itineranti e temporanei es. Cantiere) durante il primo ciclo di certificazione dei sistemi di gestione. Si precisa che al termine della Fase 1 anche se positivo l'iter di certificazione NON risulta concluso, pertanto l'Organizzazione NON è autorizzata a dichiarare sul mercato o ad altro soggetti di affermare di essere certificata fino al completo iter di certificazione (Fase1 + Fase2 ad esito positivo).
- ✓ autorizzare qualsiasi visita di sorveglianza annuale prevista nelle condizioni specifiche e nei tempi specifici (cfr. Audit di Sorveglianza) e, se necessario, tutte le visite supplementari/speciali che l'AFNOR ritenga necessarie. Il numero delle visite di sorveglianza durante il periodo di validità del/i certificato/i sono almeno pari a due. I costi delle verifiche e dei loro complementi sono di competenza dell'Organizzazione Certificata,
- ✓ fornire tutte le risposte necessarie, in caso di richiesta dell'AFNOR, a seguito di una denuncia o altri eventi esterni che si ripercuotono sulla certificazione,
- ✓ rispettare durante il periodo di validità del/i certificato/i, i requisiti della/e norma/e.

3. OBBLIGHI D'INFORMAZIONE

- ✓ L'Organizzazione che richiede il servizio di certificazione accreditata deve informare se la/le attività oggetto della certificazione siano soggette a disposizioni legali e/o a regolamenti locali, nazionali e/o internazionali; il rispetto di tali disposizioni sono di esclusiva responsabilità della Organizzazione richiedente.

- ✓ L'Organizzazione Certificata deve informare tempestivamente l'AFNOR in caso di cambi di assetto sociale o di proprietà, in caso contrario, il/i certificato/i sono/saranno sospeso/i,
- ✓ L'Organizzazione ha l'obbligo di fornire informazioni accurate, veritiere e complete e di fornire tutte le informazioni di qualsiasi tipo che riguardano il processo di valutazione. In particolare, è tenuta ad informare AFNOR di precedenti approcci alla certificazione e delle eventuali risultanze.
- ✓ L'Organizzazione Certificata deve informare senza indugio l'AFNOR di tutte le modifiche significative, in particolare per quanto riguarda l'oggetto sociale, le dimensioni del suo organico personale, la struttura organizzativa, la sua/e attività, la gestione del sistema, le persone con potere di decisione e/o del/i loro rappresentante/i. L'AFNOR può valutare l'incidenza di tali modifiche sul mantenimento del/i certificato/i.
- ✓ In caso di transizioni dei sistemi di gestione da edizioni diverse della stessa norma, AFNOR garantisce che durante il periodo transitorio e fino alla entrata in vigore finale, il nuovo stato del sistema, continui a soddisfare i requisiti della/e norma/e. Questi diversi stati del sistema sono essere identificati e controllati.
- ✓ In caso di dubbio, è responsabilità della Organizzazione Certificata di informare l'AFNOR per una gestione congiunta del problema.

4. UTILIZZO DEI LOGHI E RIFERIMENTO ALLA CERTIFICAZIONE

- ✓ Solo durante il periodo di validità del/i certificato/i, l'Organizzazione Certificata si impegna a fare riferimento alla certificazione e ad apporre, compreso il suo sito Internet, il/i logo/i relativo/i, in conformità con le disposizioni del presente regolamento e di quanto enunciato all'ARTICOLO 5: Regolamento del/dei marchio/marchi del presente documento .
- ✓ L'Organizzazione Certificata è autorizzata a collegare, mediante collegamento elettronico, il/i logo/i indicato/i sul suo sito Internet direttamente al suo certificato/i elettronico/i e/o al sito Internet dell'AFNOR. Tuttavia, l'Organizzazione Certificata si impegna a rimuovere tale link immediatamente, alla prima richiesta, se l'AFNOR ritiene che il contenuto del sito Internet non sia in linea con la sua etica o con quella del gruppo AFNOR, alle leggi e ai regolamenti in vigore o che violi una disposizione di norma a livello nazionale o internazionale. Oltre il periodo di validità del/i certificato/i, l'Organizzazione Certificata si impegna a non utilizzare ulteriormente il/i logo/i.
- ✓ Il rapporto che segue la visita di valutazione non può, in alcun modo, essere modificato dalla Società che si impegna a renderlo noto solo nella sua interezza.

5. TERMINE DEL CONTRATTO DI CERTIFICAZIONE

- ✓ Quando il certificato è scaduto per qualsiasi motivo (mancato rinnovo o ritiro), dal momento della notifica, l'Organizzazione si impegna, da una parte, a rimuovere tutti i riferimenti dal certificato ed i relativi loghi da tutti i documenti e supporti di pubblicità commerciale, e dall'altra, a non utilizzare attivamente qualsiasi riferimento alla certificazione.
- ✓ L'Organizzazione dovrà mettere a disposizione dell'AFNOR, che potrà richiederlo, l'elenco esaustivo dei documenti tecnici e di supporto commerciale utilizzata

ARTICOLO 7: PRIVACY

L'Organizzazione dichiara e garantisce che tutte le informazioni che vengono comunicate o delle quali AFNOR verrà comunque a conoscenza durante l'esecuzione del servizio, sono a quest'ultima comunicabili; pertanto, in caso di contestazione o azione di un terzo, l'Organizzazione stessa terrà AFNOR manlevata e indenne da conseguenze pregiudizievoli.

AFNOR Italia potrà, in accordo con quanto previsto dalle normative tecniche e dai regolamenti applicabili, nel rispetto del D.lgs. 196/03, comunicare a terzi su richiesta o diffondere informazioni mediante la compilazione di registri direttamente consultabili sul sito web, se un determinato prodotto/processo/impianto sia stato o meno certificato/verificato/attestato da AFNOR Italia o se quest'ultima abbia rilasciato un certificato di conformità relativo a sistema di gestione di un'azienda o abbia rilasciato un'attestazione di uno specifico servizio.

Salvo gli obblighi di legge e le disposizioni degli organismi di accreditamento e/o notifica e, ad eccezione di quelle già di "dominio pubblico", AFNOR Italia assicura che le informazioni tecniche, metodi di produzione, analisi commerciale, calcoli, disegni, e altre informazioni considerate riservate acquisite durante le attività connesse ai servizi forniti, siano trattate in maniera riservata e pertanto utilizzate soltanto ai fini dell'esecuzione del contratto.

Al fine di garantire la riservatezza, il personale di AFNOR Italia coinvolto nelle attività di cui sopra sottoscrive un impegno formale alla riservatezza.

L'obbligazione contenuta nel presente articolo rimarrà pienamente valida durante la vigenza del contratto e per un periodo di due anni dopo la data della sua conclusione.

I dati potranno essere comunicati da AFNOR Italia per analogo trattamento ad altre società del Gruppo AFNOR.

AFNOR rende disponibili le informazioni relative alla concessione, alla sospensione, alla riduzione, al ripristino o alla revoca della certificazione attraverso una richiesta scritta e motivata inviata al seguente indirizzo mail italy@afnor.org; In particolare, l'Organizzazione Certificata autorizza l'AFNOR a comunicare tutte le informazioni contenute sul/i certificato/i e a farne menzione sul proprio sito internet, ivi comprese nell'annuario delle Società certificate, durante il periodo di validità del/i certificato/i.

Tutti coloro (auditor, esperti tecnici, personale Amministrativo e ogni altro soggetto coinvolto da Afnor) che sono coinvolti nel processo di certificazione sono vincolati da un impegno di riservatezza professionale sottoscritto anche attraverso il codice Etico di AFNOR.

L'AFNOR si impegna inoltre a non comunicare, nemmeno parzialmente, a qualsiasi altra persona o soggetto giuridico, le informazioni apprese durante l'esecuzione del contratto, senza il preventivo consenso scritto della Organizzazione Certificata. Se, per motivi giuridici, alcune informazioni devono essere comunicate a terzi, l'Organizzazione Certificata è messa a conoscenza delle informazioni che l'AFNOR dovrà fornire, entro i limiti prescritti dalla legge.

In ogni caso l'AFNOR è autorizzato a comunicare ai membri del gruppo AFNOR tutte le informazioni disponibili sulla Organizzazione Certificata, ad eccezione di quelle, puramente tecniche, relative alle visite ispettive.

Queste informazioni includono quelle relative all'identificazione della Organizzazione Certificata, alle relative norme e alle scadenze previste.

L'AFNOR e gli altri membri del gruppo AFNOR possono citare l'Organizzazione Certificata nella propria documentazione commerciale. Le disposizioni del presente articolo restano in vigore per tutta la durata della validità del contratto sottoscritto tra le parti.

ARTICOLO 8 CONDIZIONI FINANZIARIE

1. PREZZI

Il prezzo dovuto ad AFNOR Italia è definito nelle condizioni contrattuali specifiche. I costi di trasporto e di soggiorno (vitto e alloggio) in relazione allo svolgimento degli audit sono a carico dell'Organizzazione Cliente che si impegna a rimborsarle all'AFNOR.

Se per qualunque motivo, la procedura per il rilascio del certificato viene fermata, gli importi corrispondenti alle già attività svolte da parte dell'AFNOR restano dovute all'AFNOR.

Se un audit viene rinviato o annullato unilateralmente da parte dell'Organizzazione Cliente che ha accettato le date di realizzazione di tale visita e se ciò avviene prima dell'apertura dell'audit, l'AFNOR, si riserva il diritto di chiedere alla Società di pagare il 30% del prezzo che avrebbe dovuto esser fatturato se la visita fosse stata effettuata.

2. TERMINI DI PAGAMENTO

Le fatture concernenti i servizi prestati da AFNOR Italia riporteranno analiticamente le descrizioni che appaiono sull'ordine stesso e le spese. Il pagamento delle fatture è dovuto tassativamente a trenta giorni data fattura fine mese tramite bonifico, assegno o ricevuta bancaria, ove non diversamente previsto nell'offerta. In caso di ritardato o mancato pagamento della/e fattura/e alle scadenze convenute, AFNOR Italia applicherà gli interessi di mora ai sensi del D.lgs 9.10.2002 n. 231. Il pagamento delle fatture sarà comunque dovuto dall'Organizzazione anche in caso di mancata emissione del certificato per assenza dei requisiti di conformità, dell'attestazione o del rapporto finale di verifica, ovvero in caso di rinuncia alla certificazione e/o alla prestazione oggetto di contratto. Ove, per qualsiasi motivo, l'Organizzazione non dovesse dar corso all'ordine dopo la sua sottoscrizione tra le parti ovvero dovesse recedere dal contratto prima della sua integrale esecuzione, AFNOR Italia avrà la facoltà di addebitare un importo del 25% sul totale dell'importo di cui all'offerta, oltre il costo relativo ai servizi già erogati e con riserva di chiedere il risarcimento degli ulteriori danni. Nel caso l'Organizzazione disdica un'attività programmata nell'arco dei 20 giorni lavorativi precedenti la data già concordata, AFNOR Italia si riserva la facoltà di addebitare l'importo della attività programmata. L'Organizzazione non può sospendere il pagamento delle fatture per prestazioni erogate da AFNOR Italia, per presunte non conformità di queste al contratto; in particolare la contestazione di singoli importi indicati nella fattura, non comporta in alcun modo la sospensione del pagamento della fattura medesima. Nel caso in cui la fornitura ricada tra quelle regolate dall'art. 3 della Legge 13.8.2010, n. 136 e sue s.m.i. (Tracciabilità dei flussi finanziari), AFNOR Italia si impegna ad applicare e a far applicare a tutti i soggetti destinatari quanto previsto dalla citata normativa nel rispetto di quanto stabilito dai capitolati di fornitura e degli eventuali accordi contrattuali ulteriori.

3. TASSE E SPESE BANCARIE

Nel caso di prestazioni al di fuori del territorio dell'AFNOR, l'Organizzazione Cliente paga alle autorità e/o alle amministrazioni locali competenti, le tasse e/o le imposte nazionali dirette e indirette risultanti e si impegna a fornire, all'AFNOR tutti i documenti necessari che giustificano il pagamento delle imposte e/o di tali tasse.

l'Organizzazione Cliente si fa inoltre carico di tutte le spese bancarie derivanti dai servizi sopraccitati

ARTICOLO 9 RISOLUZIONE

Se l'Organizzazione Cliente non ha adottato le misure necessarie per porre fine alla sospensione, il certificato viene ritirato e il contratto viene automaticamente risolto.

Inoltre, se una delle parti non esegue qualsiasi altro obbligo, questa può essere intimata dall'altra parte di adempiere ai propri obblighi entro un mese attraverso lettera di diffida inviata esclusivamente tramite PEC..

Nel caso in cui l'ingiunzione risulti inefficace, l'autore ha la facoltà di recedere dal presente contratto in qualsiasi momento, mediante lettera raccomandata con avviso di ricevimento, soggetta a un preavviso di due mesi. La risoluzione del contratto comporta il ritiro del/i certificato/i.

La risoluzione da parte dell'Organizzazione Cliente non motivata da una violazione degli obblighi da parte dell'AFNOR comporta la non restituzione delle somme già versate dall'Organizzazione Cliente e un'indennità pari al 20% dell'importo ancora dovuto.

In caso di risoluzione del presente contratto, l'Organismo di Certificatore si impegna a distruggere tutti i documenti che non sono più necessarie e/o a restituire alla Società, su richiesta, tutti i documenti da Lei consegnati.

ARTICOLO 10: LIMITAZIONE DELLA RESPONSABILITA'

L'AFNOR si impegna a rendere disponibili tutti gli strumenti necessari per svolgere le sue prestazioni. La sua responsabilità può essere coinvolta solo in caso di errore o di negligenza, ed è l'Organizzazione Cliente che deve darne prova.

In questo caso, l'obbligo dell'AFNOR nei confronti dell'Organizzazione Cliente per lesioni, perdite, costi, spese e altri danni subiti in cui è coinvolta la propria responsabilità professionale, non può in nessun caso, quale che sia la circostanza, la natura e l'entità del danno, eccedere un importo pari a quindici volte la quantità di giorni di audit.

L'Organizzazione Certificata è la sola responsabile dell'uso che fa del/i certificato/i che attesta/no una valutazione e non l'esistenza di una garanzia. L'Organizzazione Certificata si impegna, pertanto, in caso di contestazione da parte di terzi, a non ricercare la responsabilità dell'AFNOR concernente l'interpretazione del valore atteso del/i certificato/i.

L'emissione del/i certificato/i e/o di qualsiasi altro documento, quale che sia il supporto o ancora qualsiasi intervento dell'AFNOR non significa che l'Organizzazione Certificata abbia rispettato, rispetti o rispetterà la legislazione e/o i regolamenti. Allo stesso modo, l'emissione del/i certificato/i non comporta di per sé la notifica di conformità ai requisiti della normativa e/o della legislazione emanata, comprese quelle delle amministrazioni nazionali o internazionali

AFNOR Italia non risponde per difetti di prodotto, irregolare funzionamento di parti e/o impianti, attrezzature e quant'altro di proprietà dell'Organizzazione, e/o per difetti di processi e servizi forniti dall' Organizzazione a terzi. Laddove non diversamente richiesto dal documento normativo di riferimento, l'attività condotta da AFNOR Italia avviene attraverso il metodo del campionamento.

Le certificazioni o attestazioni o rapporti rilasciati da AFNOR Italia non esimono l'Organizzazione al rispetto degli obblighi di legge sui prodotti, processi e servizi forniti e degli obblighi contrattuali verso i propri clienti. L'Organizzazione si impegna ad effettuare costantemente controlli interni e verifiche atte a monitorare e mantenere qualità e sicurezza dei propri processi, servizi e prodotti, tenendo indenne AFNOR Italia da qualsiasi pretesa risarcitoria di terzi.

AFNOR Italia non risponde, salvo il caso di dolo,

- ✓ dei dipendenti o collaboratori dell'organizzazione cliente in relazione al servizio reso,
- ✓ per danni o perdite subiti dall'Organizzazione o da terzi causati durante lo svolgimento delle attività di valutazione, certificazione o di altri servizi;
- ✓ qualora non dovesse essere in grado di adempiere ai propri impegni a causa di eventi e circostanze imprevedibili ed inevitabili;
- ✓ qualora i certificati e/o i rapporti non venissero riconosciuti da terzi come validi.

AFNOR Italia sarà mantenuta indenne e sollevata, anche nei confronti di terzi, per qualsiasi danno - diretto o indiretto - causato da forza lavoro dell'Organizzazione o da terzi suoi ausiliari, da irregolare funzionamento di attrezzature, impianti, macchinari dell'Organizzazione o comunque per qualunque fatto imputabile all'Organizzazione medesima.

AFNOR Italia sarà responsabile di eventuali danni diretti risentiti dall'Organizzazione qualora intervenga una pronuncia definitiva, inappellabile o lodo arbitrale, che accerti che i danni siano conseguenza diretta della condotta dolosa o gravemente colposa di AFNOR Italia posta in essere nell'esecuzione dei servizi oggetto di contratto, esclusi eventuali danni indiretti e/ consequenziali. La responsabilità di AFNOR Italia sarà comunque limitata al valore del singolo contratto

Allo stesso modo, l'emissione di un rapporto non comporta di per sé la notifica di conformità ai requisiti della normativa e/o della legislazione emanata, comprese quelle delle amministrazioni nazionali o internazionali

ARTICOLO 11: DISPOSIZIONI DIVERSE

Le presenti condizioni generali potranno subire le modificazioni rese necessarie da successive disposizioni di legge e/o regolamenti.

Nessuna modifica avrà effetto in mancanza di approvazione per iscritto dalle parti. Eventuali ritardi od omissioni di una delle parti nel far valere un diritto o nell'esercitare una facoltà non potrà essere interpretato quale rinuncia al potere di farlo valere o di esercitano in qualsiasi momento successivo. La nullità e/o invalidità e/o inefficacia di condizioni o clausole o parte di esse, contenute nelle presenti condizioni generali e/o nei regolamenti non comporta l'invalidità e/nullità e/o inefficacia delle altre clausole o condizioni. Le condizioni o clausole o parte delle medesime nulle e/o invalide e/o inefficaci saranno automaticamente sostituite da condizioni o clausole valide ed efficaci tenuto conto dello scopo e volontà delle parti. L'Organizzazione si impegna ad indicare, già in sede di accettazione offerta, l'indirizzo di posta ordinaria e quello di posta elettronica, il numero di telefono e fax e il nominativo della persona di riferimento a cui AFNOR Italia invierà tutte le comunicazioni e documenti ufficiali, con pieno valore ed effetto di legge e di contratto. L'intervenuto cambiamento di detti dati non sarà opponibile se non risulterà tempestivamente comunicato a AFNOR Italia per iscritto

ARTICOLO 12: DIRITTO APPLICABILE, REGOLAMENTI DIVERSI E COMPETENZA

Le parti si adoperano per risolvere amichevolmente eventuali controversie che potrebbero sorgere in merito all'interpretazione o all'esecuzione del contratto.

Il contratto e le condizioni generali devono essere considerati ed interpretati solamente secondo la legge della Repubblica Italiana.

Ogni controversia in relazione alla validità, interpretazione, esecuzione o risoluzione del contratto e delle presenti condizioni generali, sarà di esclusiva competenza del foro di Milano, anche se il contratto é perfezionato o eseguibile altrove.

AFNOR ITALIA Srl

20900 MONZA Via Ghisallo 9

www.afnor.it; www.afnor.org

mail : info@afnor.org

Tel.+39.039 9639603