

REGOLAMENTO PER LA CERTIFICAZIONE DI PRODOTTO IN ACCORDO ALLA NORMA UNI CEI EN ISO/IEC 17065:2012

LISTA DELLE REVISIONI		
Rev.	Data	Motivo della Revisione
00	14/03/17	Prima emissione a fronte della norma UNI CEI EN ISO/IEC 17065:2012
01	08/09/17	Modifica par. 8.2, 8.5, 10.1, 10.2, 13
02	28/02/19	Modifica par. 8.5, 13.2: riclassificazione delle NC per allineamento con quanto riportato su Rapporto di audit Stage 2
03	14/06/2021	Correzione refusi

Redazione	Verifica	Approvazione
RQ	DT	AU

INDICE GENERALE

- 1 – GENERALITA'
- 2 – SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE
- 3 – DOCUMENTI NORMATIVI APPLICABILI
 - 3.1 – DOCUMENTI NORMATIVI DI FONTE PRIVATA
- 4 – RESPONSABILITA'
- 5 – DISTRIBUZIONE
- 6 – REQUISITI PER L'ORGANIZZAZIONE RICHIEDENTE
- 7 – PROCEDURA DI CERTIFICAZIONE
 - 7.1 – RICHIESTA DI CERTIFICAZIONE
 - 7.2 – RICHIESTA DELLA DOMANDA
 - 7.3 – PREDISPOSIZIONE DELL'OFFERTA
 - 7.4 – ACCETTAZIONE DELL'OFFERTA E RELATIVE DISPOSIZIONI
- 8 – VALUTAZIONE
 - 8.1 – AUDIT PRELIMINARE (OPZIONALE)
 - 8.2 – VERIFICA DOCUMENTALE
 - 8.3 – VERIFICA IN CAMPO PRESSO L'ORGANIZZAZIONE
 - 8.4 – PROVE SU PRODOTTI
 - 8.5 – CLASSIFICAZIONE DEI RILIEVI – ESITO DELLA VALUTAZIONE
- 9 – RILASCIO DELLA CERTIFICAZIONE
- 10 – MANTENIMENTO DELLA CERTIFICAZIONE
 - 10.1 – AUDIT PERIODICI DI SORVEGLIANZA
 - 10.2 – AUDIT DI RINNOVO
 - 10.3 – AUDIT SUPPLEMENTARI
- 11 – REGISTRO DEI CLIENTI CERTIFICATI
- 12 – MODIFICA DEI REQUISITI DI CERTIFICAZIONE
- 13 – SOSPENSIONE, REVOLA E RINUNCIA DELLA CERTIFICAZIONE
 - 13.1 – SOSPENSIONE DEL CERTIFICATO
 - 13.2 – REVOCA DEL CERTIFICATO
 - 13.3 – RINUNCIA AL CERTIFICATO
 - 13.4 – EFFETTI DELLA REVOCA E RINUNCIA
- 14 – RECLAMI E RICORSI
 - 14.1 – GESTIONE DEI RECLAMI
 - 14.2 – GESTIONE DEI RICORSI
 - 14.3 – CONTENZIOSI
- 15 – PRESCRIZIONI PARTICOLARI PER I CLIENTI GIA' CERTIFICATI DA ALTRO ORGANISMO
- 16 – RISERVATEZZA DELLE INFORMAZIONI
- 17 – TARIFFARIO PER LA CERTIFICAZIONE
- 18 – FATTURAZIONE
- 19 – DOVERI DEL CLIENTE E DI CERTIPRODOP S.R.L.
- 20 – ACCETTAZIONE DEL CONTENUTO DEL REGOLAMENTO – APPROVAZIONE DI CLAUSOLE

1 – GENERALITÀ

Certiprodop S.r.l. è un organismo di certificazione che, per le attività di certificazione di prodotto, opera nel rispetto dei requisiti generali della norma UNI CEI EN ISO/IEC 17065:2012. In accordo a quanto riportato nella norma al § 1: "Il termine 'prodotto' è utilizzato nel senso più ampio e comprende i processi ed i servizi; ... omissis ...". Nel presente regolamento il termine "prodotto" si riferisce quindi indistintamente ad un "prodotto", ad un "processo" o ad un "servizio" tranne i casi in cui questa distinzione è chiaramente evidenziata.

Oltre che alle prescrizioni della legislazione vigente e della normativa volontaria, nelle proprie attività Certiprodop S.r.l. ottempera anche a quanto prescritto da un sistema di qualità interno. Ciò non solo nell'ottica della deontologia professionale, ma anche per garantire ai propri clienti la massima trasparenza e un elevatissimo livello di affidabilità e di fiducia.

Proprio per questa ragione, Certiprodop S.r.l. non svolge alcuna attività di consulenza - né direttamente né tramite società ad essa collegate - nel campo della certificazione di prodotto (compresa l'elaborazione della documentazione relativa).

2 – SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

Il presente regolamento definisce le condizioni e le procedure per la certificazione di prodotto ai sensi della norma UNI CEI EN ISO/IEC 17065 e i rapporti con le organizzazioni che intendono ottenere tale certificazione. Con il termine "certificazione di prodotto" si intende una valutazione eseguita da una terza parte e neutrale che attesti che i prodotti oggetto dell'attività soddisfano alcuni specifici requisiti, generalmente contenuti in standard internazionali o in altri strumenti normativi.

L'imparzialità che caratterizza le valutazioni, e natura dei processi operativi che le compongono, sono i presupposti affinché i risultati delle valutazioni siano affidabili.

Proprio per assicurare ai consumatori, ai produttori e a tutte le **altre** parti interessate che le valutazioni sono affidabili (e che quindi i prodotti certificati sono adeguati, ad esempio, sotto il profilo della sicurezza, della sostenibilità, delle performance, e che sono stati prodotti secondo modalità che non minano principi quali la concorrenza leale), l'ente incaricato di eseguirle deve svolgere le proprie attività in accordo alla già citata norma UNI CEI EN ISO/IEC 17065.

Il presente regolamento definisce le condizioni, le procedure e tutti gli altri elementi necessari affinché le certificazioni di prodotto eseguite da Certiprodop S.r.l. avvengano in conformità alla norma UNI CEI EN ISO/IEC 17065.

Il regolamento presente **si** applica a tutte le attività di certificazione di prodotto in ambito volontario.

Possono essere oggetto di certificazione i prodotti/processi/servizi, per i quali Certiprodop S.r.l. abbia predisposto uno schema di certificazione, attraverso l'approvazione di specifici "Regolamenti particolari" che dettagliano le condizioni e le modalità applicate per valutarne la conformità.

Per quanto concerne gli schemi di prodotto della norma UNI EN ISO 22005, si rimanda anche al singolo regolamento specifico, appositamente predisposto da Certiprodop S.r.l., parte integrante del presente Regolamento Generale.

3 – DOCUMENTI NORMATIVI APPLICABILI

I requisiti a fronte dei quali sono valutabili i prodotti/processi/servizi devono essere contenuti in un documento normativo che deve comprendere:

- a) L'identificazione dello specifico prodotto/processo/servizio
- b) Le caratteristiche certificabili

e, quando applicabili,

- c) I metodi di prova, le misure, i valori e le tolleranze
- d) Il piano dei controlli
- e) Gli elementi di sistema qualità richiesti.

I documenti normativi utilizzati da Certiprodop S.r.l. per lo sviluppo di uno schema possono essere emessi da enti di normazione, autorità governative, associazioni private, consorzi o enti singoli.

3.1 – Documenti normativi di fonte privata

Prima di sviluppare uno schema a fronte di un documento di fonte privata, Certiprodotop S.r.l. sottopone a un proprio esame i documenti proposti, rivolgendosi a un comitato – costituito da persone imparziali e competenti – per la sua validazione, i cui risultati sono comunicati al richiedente. A tale comitato, possono anche essere rivolte da terzi le richieste di chiarimenti in merito all'applicazione dei requisiti stessi. Certiprodotop S.r.l. può anche definire, in aggiunta a quelli proposti, propri requisiti di certificazione.

4 – RESPONSABILITÀ

Le responsabilità legate alla certificazione di prodotto sono ripartite sulle risorse effettivamente coinvolte nell'attività di certificazione.

Gli impegni riportati nel presente Regolamento sono assunti in prima persona da tutte le aziende singole che fanno richiesta di certificazione.

La responsabilità di aggiornamento del presente regolamento spetta al Responsabile Qualità di Certiprodotop S.r.l.

5 – DISTRIBUZIONE

Il presente Regolamento è a disposizione degli interessati sul sito internet www.certiprodotop.it.

Tutte le informazioni riportate sulla pagina web sopra indicata sono gestite in modo controllato e la veridicità dei dati viene periodicamente accertata.

Inoltre, in caso di revisione del regolamento, tutti i clienti che hanno in essere il contratto di certificazione, vengono informati dell'esistenza della nuova versione.

6 – REQUISITI PER L'ORGANIZZAZIONE RICHIEDENTE

La certificazione è accordata soltanto se il richiedente abbia attuato e mantenga il processo di produzione/erogazione del prodotto/processo o servizio secondo modalità documentate, avendo a disposizione idonei mezzi, in modo da garantire la costante conformità del prodotto/processo/servizio ai requisiti specificati.

Nel caso di certificazione di un prodotto, può fare richiesta certificazione:

- a) Il produttore o fabbricante del prodotto stesso, e cioè un'Organizzazione che effettui o controlli le diverse fasi del processo di produzione, quali la progettazione, la fabbricazione vera e propria, la verifica, l'immaginazione etc. di un determinato prodotto e che quindi abbia la piena responsabilità della conformità del prodotto ai requisiti da certificare.
- b) Un'Organizzazione che abbia con il produttore o fabbricante uno specifico accordo, legalmente utilizzabile, che garantisca a Certiprodotop S.r.l. sorveglianza e il controllo sui processi di produzione non inferiori a quelli attuabili dal costruttore stesso.

Certiprodotop S.r.l. ha la responsabilità di verificare a campione che il cliente conosca e sia in grado di gestire la conformità (compreso quella legale), relativa ai prodotti/progetti/servizi da certificare, ma è solo il cliente l'unico responsabile del corretto svolgimento delle sue attività e dell'osservanza degli obblighi di legge connessi ai prodotti, processi e servizi forniti, e agli obblighi contrattuali verso i propri clienti.

7 – PROCEDURA DI CERTIFICAZIONE

7.1 – Richiesta di certificazione

Per poter accedere ai servizi di certificazione di prodotto, il potenziale cliente dovrà compilare il questionario informativo predisposto da Certiprodotop S.r.l.. Tale forma è disponibile sul sito di Certiprodotop S.r.l. www.certiprodotop.it o viene inviato su richiesta del potenziale cliente. Il questionario costituisce un modulo di domanda ufficiale.

Ai sensi della norma UNI CEI EN ISO/IEC 17065, nei questionari informativi vengono richieste almeno le seguenti informazioni:

- le generalità del potenziale cliente: ragione sociale, norme, indirizzo e stato giuridico,
- una descrizione dei prodotti da certificare,
- il sistema di certificazione e le norme applicabili per ciascuno di essi, se conosciute da chi presenta la domanda;

- gli eventuali processi affidati all'esterno utilizzati e aventi impatto sulla conformità ai requisiti.

7.2 – Riesame della domanda

Il riesame della domanda/questionario informativo è necessario per Certiprodot S.r.l.:

- al fine di garantire che i requisiti per la certificazione siano chiaramente definiti, documentati e compresi;
- per sciogliere ogni eventuale divergenza di interpretazione fra il richiedente e Certiprodot S.r.l.;
- per appurare e garantire di avere le capacità di svolgere l'attività di certificazione in relazione al campo di applicazione della certificazione, alla sede delle unità operative del richiedente e ad ogni requisito particolare espresso dal richiedente (ad esempio tempistiche per l'ottenimento della certificazione).

Se l'esame della domanda ha esito positivo, Certiprodot S.r.l. invia un'offerta di certificazione.

Il riesame è effettuato dalla Segreteria Tecnico Commerciale (SGT V) per prodotto volontario.

7.3 – Predisposizione dell'offerta

La Segreteria Tecnico Commerciale per prodotto volontario, sulla base dei dati inseriti nel questionario, predispone un'offerta di certificazione, contenente la descrizione del servizio offerto completa di tutte le informazioni relative alle attività e dei prezzi determinati in base al tariffario in vigore.

Tale offerta viene verificata ed approvata dalla Direzione Tecnica dell'OdC.

Qualora in fase di valutazione documentale o in fase di certificazione emergessero incongruenze rispetto a quanto dichiarato nel questionario informativo, l'offerta potrà essere soggetta a revisione da parte di Certiprodot S.r.l..

A parte questa eccezione, generalmente i termini proposti e accettati insieme all'offerta non sono più modificabili.

Il contratto firmato con Certiprodot S.r.l. ha generalmente durata triennale e comprende le attività di verifica per la certificazione e due verifiche di sorveglianza.

In caso di rinnovo, l'offerta deve essere predisposta dopo la compilazione da parte del cliente di un nuovo questionario, al fine di evidenziare modifiche sostanziali nell'organizzazione, intervenute nell'arco di tempo trascorso dall'ultima visita di sorveglianza.

7.3.1 – Validazione del documento normativo

Se il documento normativo dovesse richiedere, a giudizio di Certiprodot S.r.l., una sua preliminare validazione, in quanto di proprietà del richiedente o di enti non di normazione (rif. Paragrafo 3.1), la circostanza è fatta conoscere al richiedente e gli eventuali costi della validazione sono compresi nell'offerta con voce separata. Il rifiuto del richiedente a procedere a eventuali successive modifiche dei documenti, o di Certiprodot S.r.l. a procedere nella certificazione, possono determinare l'interruzione dell'iter e l'annullamento degli obblighi ulteriori per entrambe le parti.

7.4 – Accettazione dell'offerta e relative disposizioni

L'offerta viene inviata al cliente ed attesta l'accettazione delle condizioni contrattuali del presente regolamento e delle modalità operative di fatturazione.

In particolare, accettando l'offerta, il cliente accetta le condizioni contrattuali e si impegna a:

- Operare sempre conformemente alle disposizioni del programma di certificazione;
- Fornire tutte le facilitazioni necessarie per lo svolgimento delle attività di valutazione, incluse quelle per l'esame della documentazione e l'accesso a tutte le aree valutate, alle registrazioni (inclusi i rapporti delle verifiche ispettive interne) ed al personale coinvolto e nella risoluzione dei reclami;
- Mantenere una registrazione dei reclami, consentendo a Certiprodot S.r.l. di prendere visione e gestendoli con opportune azioni correttive;
- Fare affermazioni nei riguardi della certificazione solo in riferimento agli scopi per i quali è stata rilasciata;
- Non utilizzare la certificazione in modo tale da dare discredito a Certiprodot S.r.l., e a non fare dichiarazioni circa la certificazione di prodotto che possano essere considerate non corrette da Certiprodot S.r.l. o che, in caso di preventiva richiesta, Certiprodot S.r.l. non avrebbe autorizzato;
- Cessare, in caso di eventuale sospensione o revoca della certificazione, di utilizzare tutto il materiale pubblicitario che contenga i relativi riferimenti e a restituire, su richiesta di Certiprodot S.r.l., qualsiasi documenti di certificazione;

- Utilizzare la certificazione solamente per indicare che i prodotti sono certificati in conformità a specifiche norme di riferimento;
- Comportarsi in modo tale da garantire che nessun certificato o rapporto, o parte di essi, vengano usati in modo non corretto;
- Comportarsi conformemente a queste e ad altre eventuali prescrizioni di Certiprodotop S.r.l. nel fare riferimento alla certificazione di prodotto nei mezzi di comunicazione come documenti, materiale illustrativo e/o pubblicitario.

8 – VALUTAZIONE

La pratica viene assegnata a SGT V per eseguire le attività di assegnazione delle risorse e programmazione della verifica. Requisiti imprescindibili per ogni risorsa coinvolta nel processo sono:

- qualifica della risorsa per le attività previste;
- assenza di conflitto di interesse e garanzia di valutazione imparziali. In particolare, nessuna risorsa può essere designata se è stata direttamente coinvolta, o è stata impiegata da un organismo coinvolto nella progettazione, nella fornitura, nell'installazione o nella manutenzione dei prodotti da certificare in maniera e in periodo di tempo tale da poter nuocere all'imparzialità.

I nominativi del personale incaricato di eseguire le verifiche presso il cliente vengono comunicati con debito anticipo, affinché costui possa avere un controllo preventivo sulle figure che eseguiranno le attività. Il cliente ha la facoltà di fare obiezioni, adeguatamente motivate e presentate in forma scritta, in merito alla composizione del gruppo di valutazione o del singolo incaricato.

Le attività di valutazione comprendono i seguenti step:

- audit preliminare (opzionale)
- valutazione documentale (stage 1)
- valutazione in campo (stage 2)

8.1 – Audit preliminare (opzionale)

L'audit preliminare è una visita ispettiva effettuata, su richiesta del cliente, prima dell'avvio delle attività di certificazione vere e proprie. Le modalità di svolgimento dell'audit preliminare vengono di volta in volta concordate con il cliente. In particolare, esso può consistere in una visita sul campo e/o in un esame preliminare ed aggiuntivo della documentazione o del prodotto da eseguire presso le sedi del cliente.

L'audit preliminare non è un'attività imprescindibile ai fini della certificazione di prodotto, tuttavia comporta alcuni vantaggi, sia per Certiprodotop S.r.l. **che** per il cliente.

VANTAGGI DELL'AUDIT PRELIMINARE	
PER IL CLIENTE	PER CERTIPRODOP S.R.L.
Individuazione con maggiore esattezza dello scopo e dell'estensione della certificazione.	Migliore comprensione circa la dimensione e la natura delle attività del cliente.
Identificazione di eventuali carenze nella documentazione predisposta per la definizione delle attività di certificazione.	Valutazione in merito al grado di idoneità dell'organizzazione cliente ad affrontare l'iter di certificazione.
Identificazione di eventuali carenze nell'attuazione dei requisiti della norma di riferimento e dei regolamenti di certificazione.	Comprensione con maggiore precisione del processo di produzione del prodotto oggetto di certificazione.
Ottenere chiarimenti sui dettagli dell'iter di certificazione.	Valutazione applicabilità di norme e requisiti legislativi.
Fare una previsione più precisa circa i tempi necessari per giungere alla certificazione e mettere a punto il relativo programma.	Determinazione del tipo di esperienza richiesta al gruppo di valutazione.
	Determinazione delle risorse necessarie per svolgere la visita iniziale per la certificazione

I risultati della visita preliminare sono registrati sinteticamente dal team di audit che redige un rapporto. Tale report indica solo i punti della norma non soddisfatti, senza fornire indicazioni circa le azioni da intraprendere per il raggiungimento della conformità ai requisiti.

Si precisa, inoltre, che l'audit preliminare non costituisce parte integrante dell'attività di certificazione, e la sua eventuale esecuzione non riduce la durata della verifica di certificazione.

8.2 – Verifica documentale

È condotta sulla documentazione che il richiedente mette a disposizione del gruppo di verifica, diversa in funzione degli specifici regolamenti particolari di schema.

I documenti devono in generale contenere:

- (a) le informazioni richieste per dimostrare la conformità del prodotto/processo/servizi/filiera,
- (b) la descrizione dei mezzi attraverso cui l'organizzazione sia in grado di dimostrare e tenere sotto controllo la conformità del proprio prodotto/processo/servizio/filiera (manuale, disciplinare tecnico, piano dei controlli, procedure, istruzioni, registrazioni) rispetto ai requisiti previsti dal documento normativo, ai requisiti per la certificazione emessi da Certiprodop S.r.l. e dagli enti di accreditamento, nonché rispetto agli eventuali requisiti di tipo legale.

Le finalità di questo audit sono:

- valutare l'idoneità della documentazione del sistema di gestione in considerazione dei requisiti dello/degli standard adottati;
- accertare la conformità del documento tecnico predisposto dall'azienda richiedente la certificazione, a fronte del RGT 01 Regole particolari per la certificazione di prodotto-sistema di rintracciabilità in organizzazioni/segmenti della filiera agro-alimentare;
- valutare l'ubicazione dell'organizzazione e le condizioni specifiche del/i sito/i;
- identificare le disposizioni cogenti applicabili e valutarne la conformità;
- avviare l'approfondimento, l'analisi e il dialogo con il personale dell'organizzazione, al fine di determinare il grado di applicazione del sistema;
- laddove richiesto dalla norma di riferimento valutare se le verifiche ispettive interne 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), della certificazione di prodotto/processo/servizio/filiera, e il/i sito/i oggetto di certificazione;
- riesaminare le risorse necessarie e concordare con l'organizzazione i dettagli per eseguire l'audit di stadio 2;
- fornire chiarimenti sui dettagli dell'iter di certificazione.

I rilievi, sia documentali che operativi, risultanti dall'audit sono classificati in:

Carenze (CA)

Esclusivamente nella fase di audit di stadio 1, si ha una Carenza qualora si verifichi anche una sola delle seguenti situazioni.

Una mancanza di rispetto dei requisiti:

- della documentazione prevista dalla Norma per la quale l'organizzazione ha richiesto la certificazione e/o ai regolamenti di certificazione, e/o documento tecnico per la certificazione di prodotto/processo/servizio/filiera e/o ai regolamenti previsti da ACCREDIA;
- dell'attuazione del sistema di gestione rispetto alla Norma per la quale l'organizzazione ha richiesto la certificazione, e/o documento tecnico per la certificazione di prodotto/processo/servizio/filiera e/o ai regolamenti di certificazione e/o ai regolamenti previsti da ACCREDIA (ivi inclusi i requisiti cogenti e specifici per lo schema di certificazione).

Il permanere di Carenze (CA) al momento dell'audit di stadio 2 impedirà l'emissione del certificato e renderà necessaria l'effettuazione di un ulteriore audit.

Commenti (CO)

Il commento consiste nella segnalazione all'organizzazione, da parte del team di audit, di aspetti migliorabili concernenti la documentazione, al di là della sua conformità e della sua efficacia.

Non è pertanto richiesta all'organizzazione alcuna azione correttiva, sebbene in sede di audit di stadio 2 si verificherà se i CO siano stati oggetto di analisi e valutazione da parte dell'organizzazione e quindi eventualmente recepiti.

Se nel corso dell'audit di stadio 1 **si** riscontrano situazioni e condizioni diverse da quelle dichiarate dall'organizzazione in fase di richiesta di offerta, Certiprodop S.r.l. si riserva il diritto di notificare all'organizzazione la necessità di rivedere le condizioni contrattuali.

Eventuali carenze e lacune nella documentazione possono interrompere l'iter, a giudizio del Gruppo di verifica (GV), fino alla loro risoluzione. A seguito della visita Certiprodotop S.r.l. invia all'azienda un rapporto che individua eventuali lacune, o, in caso positivo, suggerisce il proseguimento dell'attività di verifica. Colmate tali lacune, il responsabile del GV pianifica la verifica in campo, comunicando all'Organizzazione il piano dell'audit, con il dettaglio dei siti, dei processi etc. da valutare, nonché il programma specifico di valutazione del prodotto/processo/servizio/filiera.

8.3 – Verifica in campo presso l'organizzazione

Ha lo scopo di verificare l'applicazione di quanto contenuto nella documentazione tecnica del prodotto/processo/servizio/filiera da certificare, e dai requisiti di certificazione richiesti. Nel caso di un prodotto, il Gruppo di Verifica (GV) riesamina:

- (a) le informazioni, le registrazioni, le prove e i criteri di campionamento utilizzati dal richiedente per stabilire il rispetto delle specifiche richieste;
- (b) l'organizzazione, le risorse e i mezzi tecnici previsti nello schema specifico.

Nel caso di un prodotto/processo/servizio/filiera, la verifica è effettuata nei luoghi di erogazione dei servizi o di svolgimento del processo/filiera, con controlli diretti a giudicare la corrispondenza delle caratteristiche dei servizi/processi erogati con quanto dichiarato nel documento di riferimento per la certificazione.

Il richiedente deve assicurare che il programma di produzione nei giorni della verifica sia quanto più possibile rappresentativo dei prodotti inclusi nello scopo di certificazione.

L'audit di stadio 2 deve **avvenire** almeno entro 6 mesi dallo stadio 1, in caso contrario Certiprodotop S.r.l. valuterà la necessità di ripetere completamente o parzialmente, eventualmente su base documentale, lo stadio 1.

I rilievi, sia documentali che operativi, risultanti dall'audit di stadio 2, possono essere classificati in base alla gravità, come riportato al punto 8.5.

Al termine dell'audit di stadio 2 viene consegnato il relativo rapporto, integrato eventualmente dall'elenco rilievi.

8.4 – Prove su prodotti

Certiprodotop S.r.l. può affidare all'esterno alcune attività di valutazione richieste dallo schema di certificazione, ma solo ad organismi che rispettino i requisiti delle norme ISO/IEC 17025 per le prove di laboratorio.

Nel caso in cui tali attività non siano svolte da organismi non indipendenti (ad es. nei laboratori del cliente stesso) Certiprodotop S.r.l. si assicura che siano effettuate in modo da generare fiducia nei loro risultati.

La gestione e la qualifica dei fornitori delle attività di prova è esplicitata nella procedura PG 06 "Selezione e valutazione dei laboratori di prova".

8.5 – Classificazione dei rilievi – esito della valutazione

Per le prescrizioni contenute nel presente regolamento, con la dizione generale "rilievi" si intendono i riscontri ottenuti da Certiprodotop S.r.l. nel corso della verifica condotta sul campo e formalizzati nel relativo rapporto di verifica.

Ai fini del presente regolamento, i rilievi sono così suddivisi:

- **Non conformità maggiore:** mancato soddisfacimento di un requisito stabilito dai riferimenti normativi applicabili. La condizione di non soddisfacimento di un requisito può essere dovuta a:
 - mancata o insufficiente presa in considerazione del requisito medesimo e/o mancata o insufficiente definizione dei criteri e modalità adottati per il soddisfacimento;
 - mancata o insufficiente attuazione pratica di suddetti criteri e modalità, inizialmente (implementazione del requisito) e nel tempo (mantenimento del requisito);
 - entrambe le precedenti cause.

Ai fini delle prescrizioni contenute nel presente regolamento, un rilievo viene classificato come non conformità maggiore quando il mancato soddisfacimento del corrispondente requisito – nelle forme specificate – è tale da compromettere la sicurezza, le prestazioni fondamentali, le caratteristiche tecniche del prodotto.

Si considera non conformità maggiore anche il mancato soddisfacimento dei requisiti legislativi vigenti.

Nel caso di non conformità maggiore, l'azienda deve definire a riguardo adeguate Azioni correttive che dovranno essere inviate a Certiprodot S.r.l. per una valutazione.

Le proposte di trattamento, analisi delle cause e azioni correttive dovranno essere rese disponibili dall'organizzazione entro 30 giorni a partire dalla data di conclusione dell'audit.

Le evidenze oggettive devono essere rese disponibili da parte dell'organizzazione entro 90 giorni a partire dalla data di conclusione dell'audit

Il rilascio e/o il mantenimento della certificazione è subordinato a:

- esito di una verifica aggiuntiva necessaria alla chiusura delle non conformità, da effettuarsi a seguito del completamento dell'attuazione delle pertinenti azioni correttive;
 - esito di un riesame documentale delle azioni correttive proposte ed attuate.
- **Non conformità minore:** il mancato soddisfacimento del requisito – pur essendo indicativo di un comportamento inadeguato da parte del cliente e, come tale, necessitante di correzione – non è tale da compromettere immediatamente il valore delle certificazioni rilasciate nei termini sopra evidenziate.

Nel caso di Non conformità minori l'audit ha esito positivo e l'iter certificativo prosegue con le successive fasi per l'emissione del certificato.

La presenza di non conformità comporta necessariamente il trattamento delle stesse da parte dell'azienda con un preciso iter chiaramente pianificato nei metodi e nei tempi di attuazione. L'azienda deve comunicare le modalità di trattamento della non conformità, analisi delle cause e azioni correttive entro un periodo di tempo che va da una settimana a un mese dall'esecuzione dell'audit.

La verifica dell'efficace attuazione delle pertinenti azioni correttive verrà effettuata in occasione del prossimo audit.

Solo successivamente alla verifica positiva della chiusura della non conformità è possibile procedere con l'iter certificativo ed il rilascio della certificazione.

- **Raccomandazioni:** il rilievo sollevato viene classificato come raccomandazione quando non è conseguente al riscontro di una situazione oggettiva di mancato soddisfacimento di un requisito, ma è finalizzato a prevenire che tale situazione si verifichi (in quanto potenzialmente realizzabile) e/o a fornire indicazioni per il miglioramento delle prestazioni del cliente.

Nel caso di Raccomandazioni l'audit ha esito positivo e l'iter certificativo prosegue con le successive fasi per l'emissione del certificato. L'eventuale implementazione di questi ultimi sarà verificata da Certiprodot S.r.l. nell'audit successivo.

9 – RILASCIO DELLA CERTIFICAZIONE

L'iter descritto al presente paragrafo viene applicato in occasione di tutte le verifiche effettuate da Certiprodot S.r.l. ai fini della certificazione di prodotto, siano esse propedeutiche alla certificazione, di sorveglianza o di rinnovo.

Il compito del Comitato di Certificazione (CdC) è di esprimersi in merito alla possibilità di rilasciare, sospendere o cancellare il certificato oggetto della verifica mediante l'esame del rapporto di verifica e degli altri documenti e dati costituenti la pratica di certificazione.

Durante l'esame della pratica di certificazione, il CdC può ritenere necessaria la richiesta di chiarimenti al team di verifica o anche un supplemento di indagine mediante una nuova attività tra quelle citate al § 8.

Ogni diversa valutazione del CdC rispetto al team che ha eseguito le attività di verifica viene tempestivamente comunicata al cliente.

I componenti del CdC, seppur in possesso di tutte le caratteristiche tecniche previste dallo schema di certificazione, non possono in alcun modo aver preso parte alle attività di verifica, né all'eventuale audit preliminare.

Quando il CdC emette un parere favorevole, Certiprodot S.r.l. emette un certificato di conformità, che viene inoltrato al cliente. Il certificato ha una validità triennale.

L'emissione del certificato comporta automaticamente il permesso per il cliente di utilizzare il certificato stesso e l'eventuale marchio Certiprodot S.r.l., secondo le modalità previste dagli standard di riferimento e dal regolamento per l'uso del marchio RG MU 01 cui si rimanda.

I documenti che attestano la certificazione sono costituiti da:

- una lettera di delibera della certificazione che riporta: l'esito positivo della delibera, le condizioni relative al mantenimento della certificazione rilasciata, i tempi entro i quali deve essere effettuata la successiva verifica di sorveglianza periodica o di rinnovo, le indicazioni circa l'utilizzo del marchio di certificazione;

- un certificato che riporta: un numero identificativo con la corrispondente revisione nel caso il certificato sia stato riemesso, la ragione sociale del cliente con i recapiti di riferimento per la certificazione (sede legale, siti produttivi), la norma di riferimento applicabile, il campo di applicazione con riferimento ad eventuali esclusioni, la categoria del prodotto oggetto di certificazione, la data di emissione che coincide con la data di delibera del CdC, il logo dell'organismo di accreditamento, la data limite per la verifica di sorveglianza periodica o di rinnovo, la firma dell'Amministratore Delegato di Certiprodop S.r.l..

La validità della certificazione è subordinata al rispetto delle condizioni tecniche ed economiche descritte nel presente regolamento, a patto che tutte le verifiche di sorveglianza abbiano esito positivo.

Nel caso in cui CdC non deliberi a favore dell'emissione della certificazione, una nuova domanda di certificazione non può essere presentata prima che sia trascorso un periodo di 6 mesi.

10 – MANTENIMENTO DELLA CERTIFICAZIONE

10.1 – Audit periodici 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, del documento tecnico di riferimento per la certificazione di prodotto/processo/servizio/filiera e delle disposizioni specifiche stabilite dagli enti di accreditamento.

L'audit di sorveglianza è obbligatorio e si basa su un campionamento delle attività oggetto di certificazione garantendo la verifica completa del sistema di gestione nell'arco del ciclo di certificazione (triennale).

Ove previsto dalla norma e/o documento tecnico di riferimento, possono essere effettuate prove sul prodotto per verificare il mantenimento della conformità a tutti i requisiti definiti (rif. Paragrafo 8.4).

Durante l'audit di sorveglianza viene verificata l'efficace attuazione dei rilievi emersi dall'audit precedente.

Certiprodop S.r.l. effettua **gli** 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 sopraindicate.

La data di riferimento per pianificare gli audit di sorveglianza è quella dell'ultimo giorno dell'audit di stadio 2, quindi il primo audit di sorveglianza deve essere eseguito entro 12 mesi mentre il secondo entro 24 mesi dalla data di riferimento 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 Certiprodop S.r.l.

In ogni caso non possono comunque essere concesse deroghe oltre la scadenza dei 12 mesi in occasione della prima sorveglianza.

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 Certiprodop S.r.l. si riserva il diritto di non eseguire le attività previste e procedere con la sospensione del certificato.

Se l'organizzazione non intende eseguire l'audit di sorveglianza deve darne pronta comunicazione scritta a Certiprodop S.r.l. che procederà con la sospensione del certificato.

Al termine dell'audit di sorveglianza viene consegnato il relativo rapporto, integrato eventualmente dall'elenco rilievi.

10.2 – Audit di rinnovo

L'audit di rinnovo ha lo scopo di accertare che l'organizzazione mantenga un efficace sistema in conformità ai requisiti della/e norma/e di riferimento, del documento tecnico di riferimento per la certificazione di prodotto/processo/servizio/filiera e delle disposizioni specifiche stabilite dagli enti di accreditamento.

L'audit di rinnovo deve essere concluso, con esito positivo (approvazione dell'eventuale proposta di Azioni Correttive ricevuta dall'organizzazione), entro la scadenza della validità della certificazione, con riferimento alla data di emissione del certificato.

L'audit si basa sulla verifica completa del sistema, compresa la documentazione descrittiva approntata, presso l'organizzazione e viene verificata l'efficace attuazione dei rilievi emersi dall'audit precedente. In occasione del rinnovo si provvede a riesaminare l'andamento nel triennio del sistema.

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 e autorizzate da Certiprodop S.r.l..

Qualora l'organizzazione non intendesse effettuare il rinnovo deve darne pronta comunicazione scritta a Certiprodop S.r.l.

In questo caso Certiprodot S.r.l. provvederà alla sospensione del certificato e l'organizzazione dovrà cessare immediatamente l'uso del certificato e del marchio di certificazione.

Il rinnovo effettuato in data successiva a quella di scadenza verrà considerato come nuova certificazione, pertanto le condizioni contrattuali dovranno essere riviste in tal senso.

L'effettuazione dell'audit di rinnovo è subordinata al regolare pagamento delle attività precedenti da parte dell'organizzazione, in caso contrario Certiprodot S.r.l. 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.

10.3 – Audit supplementari

Certiprodot S.r.l. si riserva il diritto, motivando per iscritto la decisione all'organizzazione, di eseguire audit supplementari non previsti dal ciclo di certificazione.

Questi audit possono essere delle seguenti tipologie:

- audit di estensione o variazione del campo di applicazione;
- audit con breve preavviso, 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;
- verificare il sistema di gestione a seguito del ricevimento di informazione di gravi incidenti, emergenze, infortuni o malfunzionamenti.

Al termine dell'audit supplementare viene conseguito il relativo rapporto, integrato eventualmente dall'elenco rilievi.

11 – REGISTRO DEI CLIENTI CERTIFICATI

Certiprodot S.r.l. aggiorna il proprio elenco dei clienti certificati ad ogni nuova emissione oppure al rinnovo del certificato.

Le informazioni rese pubbliche sono:

- ragione sociale del cliente;
- stato di validità della certificazione;
- normative e schemi di accreditamento di riferimento;
- il sito o i siti coperti dal certificato ovvero i luoghi di produzione;
- tipologia di prodotti certificati, inclusa una chiara identificazione del prodotto certificato.

Per qualsiasi informazione relativa a certificati emessi da Certiprodot S.r.l. il cliente può rivolgersi direttamente a Certiprodot S.r.l. utilizzando i riferimenti riportati sul sito internet www.certiprodot.it.

12 – MODIFICA DEI REQUISITI DI CERTIFICAZIONE

Certiprodot S.r.l. si impegna a fornire, ai propri clienti e alle parti interessate, tutte le informazioni necessarie relative alle modifiche che intende apportare ai requisiti per la certificazione. Nell'apportare le modifiche, Certiprodot S.r.l. terrà conto delle opinioni espresse dalle parti interessate prima di decidere la forma precisa e la data di attuazione delle modifiche. A seguito della decisione e della pubblicazione dei requisiti modificati, Certiprodot S.r.l. verificherà che ciascun cliente metta in atto tutti gli adattamenti necessari entro un periodo di tempo ragionevole predefinito.

13 – SOSPENSIONE, REVOCA E RINUNCIA DELLA CERTIFICAZIONE

13.1 – Sospensione del certificato

Certiprodot S.r.l. ha il diritto di sospendere la validità del certificato nei seguenti casi:

- a) se l'audit di sorveglianza rilevi non conformità che pregiudicano gravemente ed immediatamente le caratteristiche del prodotto certificato;
- b) se a fonte di non conformità riscontrate in sorveglianza, il cliente non attui le azioni correttive richieste entro il tempo prestabilito;

- c) in caso di reclami, azioni legali, o per mancata segnalazione dei provvedimenti amministrativi o giudiziari;
- d) qualora il cliente non permetta di effettuare le verifiche periodiche, o quelle straordinarie richieste dal Comitato di Certificazione, nei tempi previsti;
- e) se il cliente non comunica in tempo utile a Certiprodotop S.r.l. le modifiche significative della propria organizzazione o delle specifiche del prodotto;
- f) qualora il cliente faccia un uso scorretto o ingannevole della certificazione Certiprodotop S.r.l.
- g) qualora le attività di sorveglianza non siano state svolte da Certiprodotop S.r.l. a causa del mancato pagamento delle tariffe di certificazione;
- h) se il cliente interrompe la produzione di prodotti certificati per un periodo di tempo superiore a 1 anno;
- i) qualora il cliente richieda formalmente la sospensione.

La sospensione è deliberata dal CdC, cui spetta di indicare la decorrenza, la durata (che non può superare i sei mesi) e l'oggetto specifico (potendo riguardare una parte solo del campo di applicazione) e le condizioni alle quali la validità del certificato può essere ripristinata. Il periodo di sospensione non modifica la scadenza del certificato. Durante il periodo di sospensione, l'organizzazione non può utilizzare il marchio/logo e dare pubblicità alla certificazione.

Si precisa inoltre che, in caso di sospensione del certificato notificata per gravi anomalie riguardanti il prodotto oggetto di certificazione, il cliente dovrà interrompere immediatamente la spedizione dello specifico prodotto già in partenza ed effettuare le necessarie azioni per il blocco dei prodotti a magazzino e/o il richiamo di questi dal mercato.

Spetta al cliente certificato intraprendere ogni azione atta al ripristino della conformità, dandone notizia a Certiprodotop S.r.l. che ha diritto – a spese del cliente – di accettare tale ripristino anche con una verifica straordinaria.

13.2 – Revoca del certificato

La certificazione può essere revocata da Certiprodotop S.r.l. in base alle seguenti condizioni:

- a) se non siano state eliminate le cause che hanno provocato la sospensione del certificato, nei termini previsti
- b) per non conformità maggiori che pregiudicano oltre che le caratteristiche qualitative e di sicurezza del prodotto certificato, anche la stessa immagine di Certiprodotop S.r.l.;
- c) per mancato adeguamento, nei tempi comunicati da Certiprodotop S.r.l., ai requisiti richiesti per la certificazione.

La decisione di revoca, su delibera conforme del CdC ha effetto dal giorno della comunicazione della delibera stessa.

Intervenuta la revoca di un certificato, il cliente dovrà interrompere immediatamente la spedizione dello specifico prodotto già in partenza ed effettuare le necessarie azioni per il blocco dei prodotti a magazzino e/o il richiamo di questi dal mercato.

13.3 – Rinuncia al certificato

Il cliente può rinunciare alla certificazione:

- a) alla scadenza del periodo contrattualmente stabilito, dandone disdetta scritta a Certiprodotop S.r.l.,
- b) nel caso di revisione non accettata dalle regole Certiprodotop S.r.l. di certificazione o dei requisiti di certificazione
- c) in caso di cessazione dell'attività

La rinuncia ha effetto dalla data della sua comunicazione.

13.4 – Effetti della revoca e rinuncia

In caso di revoca e di rinuncia al certificato, Certiprodot S.r.l. provvede a cancellare il nome del cliente dal registro dei prodotti certificati e a ritirare il certificato dandone eventuale comunicazione, se dovuta, alle autorità amministrative.

Le regole particolari di schema possono prevedere disposizioni particolari per evitare la presenza sul mercato di prodotti che utilizzano il marchio anche a seguito di una revoca della certificazione.

Tali condizioni si applicano anche nel caso di certificati che, superata la data di scadenza, non siano stati rinnovati.

14 – RECLAMI E RICORSI

14.1 – Gestione dei reclami

Ai fini del presente regolamento, con il termine reclamo si fa riferimento a una protesta formale che si avanza per iscritto quando si ritiene di essere stati vittime di un'ingiustizia o di un danno. Qualunque cliente e qualunque parte interessata può presentare reclami nei confronti di Certiprodot S.r.l. e del suo operato:

- un reclamo può essere presentato da organizzazioni/clienti (o da altre fonti) e può riguardare le modalità operative adottate dal personale di Certiprodot S.r.l. nel corso delle diverse fasi delle attività di certificazione;
- un reclamo può anche interessare la certificazione di altra azienda rispetto a quella segnalante;
- un reclamo può, più in generale, avere le origini più diversificate, pur riguardando sempre l'attività di certificazione di Certiprodot S.r.l.

Certiprodot S.r.l. ne tiene debitamente conto alle seguenti condizioni:

- i reclami devono essere inoltrati in forma scritta (è accettato qualunque supporto) e devono descrivere in dettaglio la situazione oggetto del reclamo;
- devono essere riportati il nominativo e i recapiti del reclamante;
- devono essere riportati i motivi del reclamo.

Nel caso in cui tali informazioni non siano contenute nel reclamo, il mittente viene contattato per i necessari chiarimenti.

I reclami vengono gestiti tramite apposita modulistica e per ognuno di essi verrà inviata da RQ una prima conferma di ricezione.

I reclami vengono esaminati dal Direttore Tecnico che, con l'eventuale supporto di altri colleghi (esempio il Responsabile Qualità o SGRV), svolge opportune indagini e approfondimenti, intervistando, se del caso, anche il personale tecnico ed operativo coinvolto. In ogni caso il reclamo verrà valutato da personale che non ha partecipato all'attività oggetto del reclamo stesso.

Qualora la situazione lo renda necessario Certiprodot S.r.l. si riserva il diritto di eseguire una verifica supplementare al fine di comprovare l'oggetto del reclamo.

Alla fine dell'iter di gestione del reclamo, Certiprodot S.r.l. invia una comunicazione scritta al reclamante, nella quale riporta l'esito delle indagini e gli eventuali provvedimenti adottati.

Le informazioni relative al reclamo e alla sua risoluzione non possono essere rese pubbliche senza il consenso delle parti coinvolte.

Si rimanda alla procedura PG 07 "Gestione NC e AC".

14.2 – Gestione dei ricorsi

Con il termine appello si definisce una richiesta inoltrata per chiedere l'annullamento o la modifica di un provvedimento che si considera lesivo dei propri diritti o interessi relativamente alle decisioni prese da Certiprodot S.r.l. durante le attività di certificazione.

L'operatore potrà fare ricorso alla Giunta di Appello di Certiprodot S.r.l. contro i provvedimenti di Certiprodot S.r.l. nei confronti dell'operatore stesso.

Il ricorso dovrà essere presentato con lettera raccomandata entro 8 giorni dalla data di notifica della decisione presa da Certiprodotop e l'operatore dovrà specificare per iscritto i motivi per cui dissente dalle suddette decisioni.

La documentazione di richiesta dovrà essere sottoscritta dal Legale Rappresentante dell'Organizzazione e dovrà contenere chiara indicazione del provvedimento impugnato e delle ragioni su cui si basa la richiesta, nonché l'indicazione della documentazione che si intende produrre.

La Giunta di Appello esaminerà il ricorso ed ascolterà i rappresentanti dell'operatore entro 15 giorni dalla sua presentazione. La Giunta di Appello decide entro 30 giorni dal ricevimento del ricorso.

Le delibere verranno ufficializzate al ricorrente tramite lettera raccomandata.

Le spese relative al ricorso rimarranno a totale carico del soccombente.

Si rimanda alla procedura PG 10 "Funzionamento della giunta di appello".

14.3 – Contenziosi

La risoluzione di ogni e qualsiasi controversia che dovesse insorgere tra le parti, direttamente o indirettamente, è sottoposto al giudizio di un Collegio Arbitrale composto da tre membri, nominati due da ciascuna delle parti ed il terzo di comune accordo tra i primi arbitri, ovvero, in difetto di accordo, dal Presidente della CCIAA di Cremona.

Il terzo arbitro assume in seno al collegio le funzioni di presidente.

Le spese relative alle attività derivanti dal ricorso sono a carico del soccombente.

15 – PRESCRIZIONI PARTICOLARI PER I CLIENTI GIÀ CERTIFICATI DA ALTRO ORGANISMO

Un'azienda in possesso di certificazioni di prodotto rilasciata da altro organismo di certificazione può richiedere la certificazione, per lo stesso prodotto, a Certiprodotop S.r.l. a patto che decada la certificazione con il precedente organismo. Non esistono vincoli particolari per la certificazione di prodotti differenti da quelli già certificati da altro organismo o per certificazioni differenti dalla certificazione di prodotto. Non sono applicate particolari condizioni per il passaggio a Certiprodotop S.r.l. ad eccezione di quanto stabilito nella normativa applicabile.

16 – RISERVATEZZA DELLE INFORMAZIONI

Certiprodotop S.r.l. assicura che tutte le informazioni acquisite durante le attività connesse con la certificazione o nel corso delle verifiche di sorveglianza vengono gestite con la massima riservatezza.

In casi eccezionali, il cliente è informato di quali informazioni sono rese note a terzi.

A tal fine il personale di Certiprodotop S.r.l. coinvolto nelle attività di certificazione sottoscrive un impegno formale alla riservatezza. Una copia di tale documento viene fornito al cliente su sua richiesta.

Le registrazioni sono conservate, salvo disposizioni diverse dei singoli schemi, per l'intero ciclo di certificazione e per il precedente.

17 – TARIFFARIO PER LA CERTIFICAZIONE

Certiprodotop S.r.l. definisce le condizioni economiche applicabili alle attività di certificazione in modo da ottenere un profitto sufficiente a garantire l'indipendenza nell'esecuzione delle sue attività e a permettere il miglioramento continuo dei servizi offerti.

Il tariffario Certiprodotop S.r.l. comprende i seguenti elementi (ove applicabile):

- presentazione della domanda di certificazione;
- esame della documentazione;
- verifiche ispettive indicando separatamente quelli relativi a valutazione iniziale/supplementare/straordinaria, estensione, sorveglianza, rinnovo (presso il sito, le sedi dell'azienda o OdC);
- rilascio della certificazione;
- spese di trasferta, spese extra (vitto, alloggio, spese auto);
- attività imputabili a ispezioni aggiuntive.

Eventuali procedure di urgenza, richieste espressamente dal cliente, comportano un aumento dei costi.

18 – FATTURAZIONE

La fatturazione dei servizi erogati da Certiprodotop S.r.l. avviene in accordo alle condizioni pattuite in sede di offerta e di stipula del contratto. Vale inoltre quanto segue.

- Nel caso in cui il cliente disdica le attività di verifica programmate nell'arco dei 20 giorni lavorativi precedenti la data concordata per iscritto, Certiprodotop S.r.l. si riserva la facoltà di addebitare l'importo della verifica indicato nella conferma d'ordine.
- Nel caso di rescissione del contratto da parte di un cliente già certificato, in concomitanza con una verifica di sorveglianza, Certiprodotop S.r.l. si riserva la facoltà di addebitare l'importo relativo alla mancata effettuazione della verifica qualora la comunicazione scritta della rescissione non pervenga con un anticipo di almeno 4 mesi.
- Nel caso di interruzione delle attività di certificazione dovuta a un qualsiasi motivo, il cliente riceve una fattura da parte di Certiprodotop S.r.l. relativa a tutte le prestazioni svolte fino al momento dell'interruzione (in particolare se, dopo la firma del contratto, il cliente non dà avvio alle attività di certificazione, essa riceve comunque una fattura per l'importo dell'apertura della pratica).
- Certiprodotop S.r.l. si riserva il diritto di revisionare i documenti contrattuali qualora nel corso delle attività di certificazione riscontrasse variazioni rispetto alle condizioni dichiarate dal cliente, in base alle quali è stata emessa l'offerta.

19 – DOVERI DEL CLIENTE E DI CERTIPRODOP S.R.L.

Il cliente è tenuto a:

- rispettare i contenuti del presente regolamento;
- accettare l'eventuale presenza di osservatori di Certiprodotop S.r.l. o dell'organismo di accreditamento ACCREDIA durante le varie fasi di svolgimento dell'attività di certificazione;
- fare riferimento al certificato nei modi e con i mezzi permessi dalle regole applicabili al certificato stesso;
- dare tempestiva comunicazione dell'intenzione di modificare un prodotto certificato; dare tempestiva comunicazione in occasione di eventi eccezionali, procedimenti giudiziari, incidenti, emergenze, non conformità legislative;
- mantenersi in regola con il pagamento delle fatture.

Certiprodotop S.r.l. si impegna a:

- operare in conformità ai requisiti previsti dalle normative di riferimento;
- fornire, ai propri clienti e alle parti interessate, tutte le informazioni necessarie relative alle modifiche che intende apportare ai requisiti per la certificazione;
- assicurare che tutte le informazioni acquisite durante l'attività connesse con la certificazione o nel corso delle verifiche di sorveglianza vengono gestite con la massima riservatezza.

Certiprodotop S.r.l. concede libero accesso ai propri servizi alle organizzazioni richiedenti la certificazione, senza alcuna discriminazione di carattere finanziario o altre condizioni indebite. Certiprodotop S.r.l. può comunque rifiutarsi di accettare una domanda o di mantenere un contratto di certificazione con un cliente per dimostrate ragioni, informandone il richiedente.

Il sostegno economico di Certiprodotop S.r.l. è unicamente tratto dalla applicazione delle tariffe di certificazioni le quali sono proporzionate alle risorse necessarie per lo svolgimento del servizio. Il tariffario e la applicazione sono soggette a vigilanza di un apposito comitato.

Il finanziamento di Certiprodotop S.r.l. ottenuto, secondo la necessità, nei seguenti modi:

- Finanziamento diretto da parte dei soci;
- Finanziamento con gli onorari delle attività svolte.

Certiprodotop S.r.l. si obbliga a non esercitare attività di consulenza e ad assicurarsi che i valutatori utilizzati in attività di certificazione non abbiano avuto rapporti contrattuali in tal senso a partire dagli ultimi due anni dalla data dell'impegno assunto.

Le decisioni di Certiprodotop S.r.l. sono basate sulla valutazione di un insieme consistente di evidenze oggettive, di attività di prova e di verifica, condotte sia prima del rilascio della certificazione, sia successivamente mediante controlli periodici. Certiprodotop S.r.l. non assume nessun obbligo circa l'esito positivo di tali attività e quindi di emissione del relativo certificato.

Poiché le evidenze di conformità sono raccolte attraverso un campionamento, il loro esito positivo non garantisce per sé stesso la totale conformità ai requisiti.

Certiprodotop S.r.l. riconosce l'importanza dell'imparzialità nella certificazione: per questo motivo svolge le proprie attività con obiettività, evitando eventuali conflitti d'interesse. Un apposito Comitato di Salvaguardia, rappresentativo delle parti interessate alla certificazione, ha il compito di vigilare sul rispetto dell'imparzialità.

20 – ACCETTAZIONE DEL CONTENUTO DEL REGOLAMENTO – APPROVAZIONE DI CLAUSOLE

La sottoscrizione del presente regolamento da parte della Organizzazione comporta la accettazione di tutte le clausole contenute nel presente regolamento che valgono quale integrazione dei termini e delle condizioni contenute nella Offerta di servizi che Certiprodotop S.r.l. ha formulato alla Organizzazione per la prestazione dei servizi di certificazione e che l'Organizzazione ha accettato.

[data]

[per l'Organizzazione]