

INDICE

PREMESSA.....	3
1. DEFINIZIONI	3
2. OGGETTO DEL SERVIZIO DI CERTIFICAZIONE. DIVIETO DI CONSULENZA	3
2.1 OGGETTO DEL SERVIZIO	3
2.2 DIVIETO DI CONSULENZA	3
3. DOCUMENTI E NORME TECNICHE DI RIFERIMENTO	3
5. DURATA DEL CONTRATTO	4
6. OBBLIGHI DI TNI	4
6.1 METODO DI VERIFICA DELLA CONFORMITÀ.....	4
6.2 AUDITOR TNI	4
6.3 SEGRETI AZIENDALI E RISERVATEZZA	5
6.4 RILASCIO E MANTENIMENTO DEL CERTIFICATO.....	5
6.5 LIMITI RESPONSABILITÀ	5
7. OBBLIGHI DEL CLIENTE	5
7.1 OBBLIGO DI COLLABORAZIONE E SICUREZZA SUL LAVORO DURANTE LE VERIFICHE	5
7.2 OBBLIGO DI MANTENIMENTO DELLA CONFORMITÀ	5
7.3 MODIFICHE AL SISTEMA DI GESTIONE. MODIFICHE RELATIVE AL CLIENTE. EVENTI PREGIUDIZIEVOLI	5
7.4 OBBLIGO DI PAGAMENTO DEL COMPENSO	6
7.5 INTERRUZIONE DELLA VERIFICA ISPETTIVA	6
7.6 OBBLIGO DI GESTIONE DEI RECLAMI.....	6
8. CERTIFICATI	6
9. ISTRUZIONE DELLA RICHIESTA DI CERTIFICAZIONE	6
10. PROCEDIMENTO PER IL RILASCIO DEI CERTIFICATI.....	6
10.1 AVVIO DEL PROCESSO DI CERTIFICAZIONE	7
10.2 VERIFICA PRELIMINARE	7
10.3 VERIFICA INIZIALE DEL SISTEMA DI GESTIONE.....	7
10.4 VALUTAZIONE DEI RISULTATI DEGLI AUDIT E RILASCIO DEL CERTIFICATO	8
10.5 VERIFICHE PERIODICHE DI MANTENIMENTO DEL CERTIFICATO E VERIFICA TRIENNALE PER LA RICERTIFICAZIONE DEL CERTIFICATO	8
10.6 DEFINIZIONE DEL TEMPO DI AUDIT	8
10.7 AUDIT SUPPLEMENTARI E/O STRAORDINARI	8
11. TRASFERIMENTO DELLA CERTIFICAZIONE	9
12. MODIFICHE ED ESTENSIONI DEL CERTIFICATO	9
13. VALIDITÀ DEL CERTIFICATO	9
14. USO DEL CERTIFICATO E DEI MARCHI TNI	9
15. DIVULGAZIONE AL PUBBLICO DEL CERTIFICATO	9
16. SOSPENSIONE DEL CERTIFICATO	9
17. REVOCA DEL CERTIFICATO E RINUNCIA.....	10
17.1 REVOCA DEL CERTIFICATO.....	10
17.2 RINUNCIA DEL CERTIFICATO.....	11
18. RISOLUZIONE DEL CONTRATTO	11
19. MODIFICHE ALLA NORMA E ALLE PRESENTI CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO	11
20. RESPONSABILITÀ CIVILE	11
21. RICORSI	12
22. CONTESTAZIONI E RECLAMI	12

23. PRIVACY 12

24. COPYRIGHT 12

25. CONTROVERSIE - ARBITRATO..... 12

25.1 ARBITRATO 12

25.2 AUTORITÀ GIUDIZIARIA..... 12

00	08/2025	Prima Emissione	T. Nava	G. Scardamaglia	S. Porelli
Rev.	Data	Motivo Revisione	Preparato da Technical manager	Verificato da Scheme Manager	Approvato da DG/QM

PREMESSA

TUV NORD ITALIA S.r.l. (di seguito TNI) è un organismo di certificazione che opera secondo i criteri generali definiti dalle norme della serie ISO 17000 e che provvede a rilasciare alle organizzazioni richiedenti servizi di certificazione di sistemi di gestione alle prescrizioni delle norme di riferimento.

1. DEFINIZIONI

Per tutte le altre definizioni contenute in queste condizioni generali si rinvia alle definizioni riportate nelle norme UNI EN ISO e UNI CEI EN ed i seguenti termini usati nel testo.

azioni correttive: si intenderanno tutte le azioni che il cliente dovrà adottare al fine di eliminare le non conformità rilevate da TNI.

cliente: insieme di persone e di mezzi, con definite responsabilità, autorità ed interrelazioni. termine usato per indicare il soggetto che fornisce un prodotto e/o un servizio e che fa richiesta di certificazione.

veto person: si intenderà la persona o l'insieme delle persone che decideranno sul rilascio, mantenimento, ricertificazione, sospensione e revoca della certificazione.

gruppo di audit/auditor: si intenderanno le persone incaricate da TNI di eseguire la verifica destinata alla valutazione di conformità del sistema di gestione del cliente.

notes: si intenderà il documento predisposto da TNI e utilizzato dagli auditor TNI per l'effettuazione della verifica.

non conformità: si intenderanno le carenze del sistema di gestione del cliente accertate durante gli audit condotti dagli auditor di TNI; classificate in:

non conformità maggiore:

il mancato soddisfacimento sistematico di un requisito della norma di riferimento o di un requisito di certificazione, o il mancato rispetto di un requisito di legge applicabile, tale da mettere a rischio l'integrità del sistema di gestione e l'affidabilità della sua certificazione. Una non conformità minore che persiste nel tempo.

La pratica non potrà essere sottoposta all'esame del veto person di TNI per il rilascio o il rinnovo della certificazione fino a quando per ciascuna non conformità classificata come maggiore non si abbia verificato, a livello documentale o tramite un audit supplementare l'efficacia delle correzioni e delle azioni correttive intraprese.

In particolare, per ogni non conformità maggiore evidenziata in occasione di una verifica di sorveglianza per il mantenimento della certificazione il cliente dovrà inviare a TNI entro tre mesi le opportune evidenze documentali della risoluzione di ogni non conformità, qualora non venga ritenuto necessario effettuare un audit supplementare.

non conformità minore:

una carenza del sistema di gestione oggetto di certificazione non rientrante nella definizione di non conformità maggiore, che quindi non mette a rischio

immediato l'integrità del sistema e l'affidabilità della certificazione.

Per ogni non conformità il cliente dovrà inviare a TNI entro e non oltre 14 giorni dalla verifica, le azioni correttive relative ad ogni non conformità riscontrata (utilizzando il documento "NC report") compilato nelle parti "a cura dell'Azienda". Prima della ricezione di tale comunicazione non sarà possibile sottoporre la pratica al veto person per il rilascio/ricertificazione/estensione e mantenimento della certificazione. Eventuali tempistiche superiori dovranno essere autorizzate da TNI.

TNI riesaminando la pratica potrà richiedere un audit supplementare per valutare l'efficacia della correzione e delle azioni correttive per le non conformità maggiori evidenziate o valutare tempistiche differenti per la risoluzione in funzione della problematica evidenziata nella non conformità stessa.

norma: si intenderà l'insieme delle prescrizioni previste dalla norma internazionale per la quale il cliente ha chiesto la certificazione.

sorveglianza: attività mediante la quale TNI verifica periodicamente il mantenimento della conformità ai requisiti del sistema di gestione certificato e predisposto dal cliente.

unità produttiva/sito: la sede in cui si esercitano le attività, collegate alla fabbricazione di prodotti e/o erogazione di servizi, alle quali si applica il sistema di gestione oggetto di certificazione.

valutazione: azione mediante la quale TNI si accerta di come il cliente richiedente opera per giudicare la sua conformità alla norma

2. OGGETTO DEL SERVIZIO DI CERTIFICAZIONE. DIVIETO DI CONSULENZA**2.1 OGGETTO DEL SERVIZIO**

La certificazione del sistema di gestione prevede che TNI esamini la struttura, le politiche e le procedure del cliente confermando che queste soddisfino tutti i requisiti relativi alle attività coperte dal sistema di gestione per il quale il cliente richiede la certificazione.

2.2 DIVIETO DI CONSULENZA

TNI non effettua, né direttamente né tramite subcontractor, servizi di consulenza per aiutare le organizzazioni nella messa a punto dei sistemi di gestione o a redigere la loro documentazione per tali schemi.

3. DOCUMENTI E NORME TECNICHE DI RIFERIMENTO

Sono da considerarsi norme tecniche di riferimento i seguenti documenti:

- UNI CEI EN ISO/IEC 17021-1 (versione corrente) requisiti per gli organismi che forniscono audit e certificazione di sistemi di gestione
- tutte le disposizioni previste dai regolamenti ACCREDIA, disponibili sul sito internet www.accredia.it in caso di certificazioni rilasciate sotto accreditamento e che le organizzazioni s'impegnano a conoscere ed applicare

- normative/leggi cogenti applicabili al settore e alla norma per cui si richiede la certificazione
- linee guida EA/IAF applicabili

Costituiscono inoltre documenti di riferimento i seguenti documenti che sono stati letti ed approvati:

- a) modulo d'ordine
- b) le presenti condizioni generali di contratto
- c) regolamento per l'utilizzo dei marchi di conformità

Il cliente si impegna comunque a verificare periodicamente, almeno una volta ogni sei mesi, sul sito www.tuev-nord.it se i documenti di cui sopra sono stati modificati rispetto a quanto sottoscritto al momento dell'inoltro del modulo d'ordine

4. COMITATO PER LA SALVAGUARDIA DELL'IMPARZIALITÀ

Sul mantenimento dell'imparzialità in tutte le fasi di certificazione sorveglia un comitato per la salvaguardia dell'imparzialità, nel quale sono rappresentate tutte le parti interessate alla certificazione, operante in base ad apposita procedura.

5. DURATA DEL CONTRATTO

Il contratto di certificazione si perfeziona alla data in cui TNI riceverà il modulo d'ordine con l'accettazione dei documenti ad esso collegati e/o richiamati.

Il contratto scadrà di norma dopo 3 (tre) anni solari decorrenti dall'inizio del mese corrispondente al rilascio del certificato, e comunque al termine dell'effettuazione delle attività di audit in esso previste.

Il contratto scadrà invece dopo 1 (un) anno dal suo perfezionamento, qualora per motivi di forza maggiore non dipendenti da TNI non possa essere rilasciato il certificato al cliente entro tale termine, salvo diversi accordi scritti fra le parti per regolare l'eventuale proroga del contratto. In tal caso il cliente non potrà richiedere il rimborso delle somme versate.

6. OBBLIGHI DI TNI

La valutazione verrà svolta da TNI, per la verifica di conformità del sistema di gestione nel settore di attività in cui il cliente richiede la certificazione, con la diligenza del buon padre di famiglia. L'attività di valutazione verrà effettuata con assoluta indipendenza e terzietà. L'obbligazione di TNI in merito all'attività di certificazione è "obbligazione di mezzi" e non "di risultato". Di conseguenza, TNI potrà rilasciare al cliente il certificato solo nel caso in cui il sistema di gestione di quest'ultimo sia conforme alla norma.

TNI non è in alcun modo responsabile né risponde di un eventuale mancato riconoscimento della certificazione da parte di terzi, né risponde per eventuali richieste di danni/compensi o richieste risarcitorie per il mancato riconoscimento delle aspettative nei confronti della certificazione.

6.1 METODO DI VERIFICA DELLA CONFORMITÀ

La verifica della conformità è attuata da TNI, con riferimento ai requisiti espressi nella norma e nelle norme tecniche di riferimento, mediante la verifica iniziale sia

dell'idoneità degli impianti, delle apparecchiature di misurazione e prova, del personale addetto alle lavorazioni, sia delle regole gestionali del sistema, effettuati durante l'attività lavorativa in modo da raccogliere le evidenze dell'applicazione del sistema di gestione; successivamente, mediante una verifica periodica annuale (da intendersi come periodo di 12 mesi), che accerti e valuti la permanenza dell'applicazione del sistema di gestione certificato e, mediante una ricertificazione dell'intero sistema di gestione, inclusa la valutazione documentale, da effettuarsi entro 3 anni dal primo rilascio e/o ricertificazione certificato.

TNI verificherà, sulla base di un campionamento significativo e nei tempi previsti dalla norma, che il cliente non solo conosca e sia in grado di gestire tutti gli aspetti connessi al sistema di gestione oggetto di certificazione, ma che di fatto li attui in modo concreto ed efficace.

Il rilascio e il mantenimento del certificato non costituiscono, da parte di TNI, la garanzia del rispetto degli obblighi di legge da parte del cliente. Il cliente è il solo responsabile, sia verso se stesso, che verso terzi, del corretto svolgimento della propria attività e della conformità della stessa e dei propri prodotti/servizi alle normative applicabili ed alle aspettative dei clienti e dei terzi in genere, con esclusione di qualsiasi responsabilità od obbligo di garanzia da parte di TNI.

Pertanto, l'assenza di non conformità rilevate non significa che non possano essere presenti non conformità nel sistema di gestione stesso.

6.2 AUDITOR TNI

TNI si impegna ad incaricare dello svolgimento dell'attività di valutazione soltanto auditor preventivamente qualificati e scelti sulla base della loro esperienza nel campo della certificazione e delle loro conoscenze tecniche in relazione alle attività per le quali il cliente richiede la certificazione, nonché sulla base dei requisiti stabiliti da TNI.

I gruppi di verifica ispettiva possono essere costituiti da "singoli valutatori" (Auditor) o da "più valutatori"; nei gruppi di verifica ispettiva il membro, incaricato di coordinare e dirigere la verifica ispettiva, è chiamato "Lead Auditor" e costituisce l'interfaccia con il cliente che riceve la verifica.

Per la valutazione, TNI può avvalersi sia di propri dipendenti sia di collaboratori esterni, i quali agiscono in nome e per conto di TNI e sono in possesso delle qualifiche necessarie previste per compiere tale valutazione. Saltuariamente gli auditor possono essere accompagnati da auditor osservatori nominati, sia da TNI, che dagli Organismi di Accreditamento, i quali devono poter partecipare all'audit, senza interferire con esso.

TNI comunica al cliente i nominativi degli auditor incaricati della verifica.

Il cliente, entro 5 giorni solari, può rifiutare uno o più auditor proposti da TNI. La motivazione di tale riacusazione deve essere fornita per iscritto. A fronte di valide motivazioni, TNI propone nuovi auditor.

Il personale di TNI, o gli auditor, si metterà in contatto con il cliente per concordare la data dell'audit e per stabilire l'eventuale organizzazione logistica.

Nel caso in cui un auditor per gravi motivi (quali malattia, infortunio, etc.) sia costretto a non dar corso alla verifica o ad interromperla durante la sua esecuzione, TNI può incaricare un sostituto, concordandolo con il cliente.

Gli auditor sopra indicati sono contrattualmente tenuti al rispetto di tutti i doveri e di tutti gli obblighi propri di TNI incluso il rispetto di tutte le regole del Sistema di Gestione proprio di TNI, ivi comprese quelle in materia di indipendenza, di conflitto di interesse e relative al trattamento dei dati personali.

6.3 SEGRETI AZIENDALI E RISERVATEZZA

Tutti i dati e le notizie relative al cliente, di cui TNI verrà a conoscenza nell'espletamento delle attività oggetto delle presenti Condizioni Generali, hanno carattere riservato. L'accesso ad essi è regolamentato da apposita procedura di TNI, che prevede il vincolo di riservatezza per gli auditor e per tutto il personale di TNI coinvolti nel processo di certificazione.

Anche il personale dell'Organismo di Accreditamento che, in fase di concessione e/o mantenimento dell'accREDITAMENTO di TNI, venga a conoscenza di informazioni relative al Cliente certificando o certificato, presso TNI o direttamente presso la sede del cliente, è tenuto al segreto professionale.

TNI provvederà a comunicare ai soggetti interessati tutte le informazioni in proprio possesso nei limiti e nei casi in cui ciò è imposto da una qualsiasi norma di legge.

6.4 RILASCIO E MANTENIMENTO DEL CERTIFICATO

TNI potrà rilasciare al cliente il certificato solo nel caso in cui il Sistema di Gestione di quest'ultimo sia conforme alla Norma.

TNI potrà mantenere in essere il Certificato per tutta la durata del contratto di certificazione a condizione che il Sistema di Gestione del cliente sia conforme alla norma per tutto detto periodo e che ciò venga confermato in tutti gli audit periodici.

6.5 LIMITI RESPONSABILITÀ

TNI è esplicitamente esonerato da ogni responsabilità:

- a) per la propria valutazione del Sistema di Gestione operato dal cliente nel caso in cui quest'ultimo non fornisca alcune informazioni (inclusi i documenti) e/o le fornisca incomplete e/o nel caso in cui le informazioni fornite non corrispondano alla situazione reale
- b) per difetti di prodotti/servizi forniti dal cliente a terzi, inclusi i casi contemplati in materia di responsabilità per danno da prodotti difettosi.

7. OBBLIGHI DEL CLIENTE

7.1 OBBLIGO DI COLLABORAZIONE E SICUREZZA SUL LAVORO DURANTE LE VERIFICHE

Il Cliente si obbliga a fornire la massima collaborazione a TNI per la conduzione degli audit ed in particolare dovrà:

- a) agevolare l'accesso degli auditor ai propri locali ove vengono svolte attività coperte dal Sistema di Gestione da certificare segnalando, prima di tale accesso, l'esistenza di eventuali rischi specifici esistenti nell'ambiente in cui gli auditor TNI sono destinati ad operare e le misure di prevenzione e di emergenza adottate in relazione alla propria attività oltre a fornire agli auditor TNI tutti i necessari dispositivi di protezione individuale e quant'altro necessario in conformità alle vigenti leggi in materia di sicurezza sul luogo di lavoro
- b) agevolare l'accesso a tutte le informazioni necessarie (inclusi i documenti) per la Valutazione garantendo la completezza e la veridicità delle stesse
- c) assicurare la presenza del personale necessario
- d) nel caso il cliente desideri che un proprio consulente esterno partecipi agli audit, lo stesso potrà assistere alla verifica solo in veste di osservatore e non potrà interferire.

Gli obblighi di cui sopra si applicano anche nei confronti:

- degli eventuali auditor degli Organismi di Accreditamento, che operino per esigenze del mantenimento dell'accREDITAMENTO di TNI e che il cliente è tenuto ad accogliere quando richiesto
- degli eventuali osservatori agli audit, inviati da TNI ai fini del monitoraggio dei propri auditor o allo scopo di formazione degli osservatori stessi, che il cliente è tenuto ad accogliere quando richiesto.

7.2 OBBLIGO DI MANTENIMENTO DELLA CONFORMITÀ

Il cliente si impegna a conformarsi e a mantenersi conforme nel tempo, a tutti i requisiti di natura cogente (leggi, regolamenti, etc.) di tipo internazionale, nazionale o locale applicabili ai propri prodotti e ai propri servizi.

Il cliente si obbliga a mantenere il proprio Sistema di Gestione in modo conforme ai requisiti richiesti dalla norma durante tutto il periodo di validità del certificato. Il cliente certificato dovrà prontamente individuare le azioni correttive necessarie per ovviare a qualsiasi infrazione alla norma.

7.3 MODIFICHE AL SISTEMA DI GESTIONE. MODIFICHE RELATIVE AL CLIENTE. EVENTI PREGIUDIZIEVOLI

Modifiche al Sistema di Gestione. Il cliente ha l'obbligo di comunicare a TNI, prima di adottarle, le modifiche sostanziali al Sistema di Gestione nelle unità produttive già certificate da TNI, derivanti dall'installazione di nuovi impianti produttivi o dall'introduzione di nuovi prodotti e/o di nuove attività. La documentazione delle modifiche deve essere sottoposta a TNI che svolge tutte le verifiche per decidere se è necessaria, o meno, un'ispezione di valutazione. Se l'esito delle verifiche attesta che le modifiche sono conformi ai requisiti della norma senza necessità di ulteriore verifica in campo, TNI lo comunica al

cliente. Se è necessaria la verifica in campo, questa avverrà, con costi a carico del cliente, seguendo l'iter indicato dalle presenti Condizioni Generali.

Modifiche relative al cliente. Nel caso in cui si verificano (o si stiano per verificare) delle modificazioni con riguardo al cliente, le stesse saranno classificate in:

- a) **Modificazioni Rilevanti:** a titolo esemplificativo e non esaustivo si indicano: interruzione dell'attività; sospensione dell'attività per un periodo superiore a tre mesi, trasferimento di una o più unità produttive, cessione di tutta l'attività ad un altro soggetto giuridico, cessione o affitto del ramo d'azienda oggetto di certificazione, partecipazione ad una fusione e/o incorporazione societaria, variazione del codice fiscale/numero registro delle imprese, variazione significativa del numero di dipendenti, modifiche significative nella struttura organizzativa e nella direzione. In tutti questi casi, TNI avrà la facoltà di richiedere una nuova verifica ispettiva, con costi a carico del cliente, il quale si impegna ad accettare tale decisione
- b) **Modificazioni Non Rilevanti:** a titolo esemplificativo e non esaustivo si indicano: variazione della denominazione o della ragione sociale, variazione della natura giuridica (ad es. da S.n.c. a S.r.l.), variazione dell'indirizzo della sede legale, variazione della partita iva, ecc.. In tutti questi casi TNI provvederà ad emettere un nuovo certificato TNI contenente le modificazioni richieste, con costi a carico del cliente.

Eventi pregiudizievoli. Qualora il cliente dovesse essere protestato o messo in liquidazione o assoggettato a procedure esecutive e/o concorsuali dovrà comunicare tale fatto a TNI, entro 15 (quindici) giorni dall'evento, a mezzo di lettera raccomandata A.R. o posta elettronica certificata.

7.4 OBBLIGO DI PAGAMENTO DEL COMPENSO

Il cliente si impegna a corrispondere i compensi per l'attività svolta da TNI anche in caso di mancata emissione del certificato a seguito dell'assenza dei requisiti di conformità, verificata ed oggettivamente documentata. Infatti, TNI svolge per intero la propria prestazione sia nel caso di rilascio del certificato sia nel caso contrario e quindi non può far dipendere il pagamento del proprio compenso da un fatto estraneo alla propria volontà.

Il cliente ha l'obbligo di attenersi alle modalità di pagamento ed ai compensi indicati nell'offerta accettata.

Per le tariffe di un'eventuale verifica ispettiva supplementare e per la quota per la riemissione del certificato così come per la tariffa di ogni altro servizio fornito da TNI si farà riferimento ai compensi indicati nell'offerta accettata.

7.5 INTERRUZIONE DELLA VERIFICA ISPETTIVA

Nel caso una verifica già programmata non possa essere iniziata o debba essere interrotta per motivi imputabili al cliente (quali, ad esempio, la mancata implementazione delle procedure relative al Sistema di Gestione da

certificare, mancata disponibilità delle funzioni aziendali coinvolte nella verifica, etc.), quest'ultimo è tenuto comunque a corrispondere ad TNI l'ammontare pari al costo totale di impegno dell'auditor (spese comprese).

7.6 OBBLIGO DI GESTIONE DEI RECLAMI

Il cliente deve:

- a) mantenere una registrazione di tutti i reclami di cui sia venuto a conoscenza relativi alla conformità dei prodotti/servizi forniti, coperti dal Sistema di Gestione certificato, rispetto ai requisiti della norma
- b) adottare le opportune azioni a seguito di tali reclami o di ogni carenza rilevata nei prodotti o nei servizi ricadenti nel campo di applicazione del certificato
- c) documentare e registrare le azioni adottate
- d) rendere disponibili agli auditor di TNI sia le registrazioni dei reclami che la documentazione relativa alle azioni adottate ed ai risultati ottenuti
- e) accogliere, a seguito di reclami, eventuali audit senza preavviso decisi da TNI e/o dall'ente di accreditamento di TNI. In questo caso, diversamente da quanto indicato al punto 6.2. gli auditor non possono essere riusati.

8. CERTIFICATI

Il certificato attesta che il cliente attua un Sistema di Gestione in conformità ai requisiti fissati dalla Norma.

9. ISTRUZIONE DELLA RICHIESTA DI CERTIFICAZIONE

Prima dell'avvio delle attività di certificazione, TNI emette un preventivo basato sulle informazioni fornite dal cliente.

Il cliente deve firmare ed inoltrare a TNI il modulo d'ordine, con il quale accetta il preventivo ed i documenti ad esso collegati o richiamati.

TNI ha facoltà di richiedere eventuali ulteriori informazioni e/o documenti a completamento della richiesta.

TNI avvia successivamente l'iter di certificazione e comunica al Cliente i nominativi dei valutatori facenti parte del gruppo di verifica.

10. PROCEDIMENTO PER IL RILASCIO DEI CERTIFICATI

Il procedimento di certificazione comprende le seguenti fasi principali:

- verifica della completezza della richiesta di certificazione, e nomina degli auditor
- eventuale verifica preliminare, dietro richiesta scritta del cliente
- verifica iniziale di valutazione (verifica della conformità della documentazione, audit di Stage 1 e audit di Stage 2)
- valutazione dei risultati delle verifiche ed eventuale rilascio del certificato
- verifiche periodiche di mantenimento del Certificato e verifica triennale per il rinnovo della certificazione
- eventuali verifiche supplementari e/o straordinarie.

Gli elementi per la valutazione del Sistema di Gestione vengono raccolti in base alle notes specifiche.

10.1 AVVIO DEL PROCESSO DI CERTIFICAZIONE

TNI, una volta verificata la completezza del modulo d'ordine e l'avvenuto pagamento della quota iniziale, se dovuta, inizia il processo di pianificazione dell'audit.

10.2 VERIFICA PRELIMINARE

Il cliente, anche al fine di valutare lo stato di attuazione del proprio Sistema di Gestione, ha la facoltà di richiedere a TNI una sola verifica preliminare. L'esito di questa verifica non influisce in alcun modo sulla successiva attività di valutazione. Inoltre, l'effettuazione di tale verifica non preclude il riscontro di non conformità durante lo svolgimento della verifica ispettiva iniziale né condiziona l'esito positivo di quest'ultima. TNI, sulla base della documentazione fornita dagli auditor dopo il "pre-audit", ne comunica al cliente l'esito per consentirgli di introdurre le modifiche appropriate prima della effettuazione della verifica ispettiva di valutazione.

10.3 VERIFICA INIZIALE DEL SISTEMA DI GESTIONE

L'audit di certificazione viene condotto in due fasi, stage 1 e stage 2, secondo le modalità di seguito indicate.

Audit di stage 1. L'audit di stage 1 permette di individuare il grado di preparazione del cliente per il passaggio alla fase successiva e ad evidenziare se al gruppo di verifica ispettiva sono richiesti ulteriori apporti specialistici per eseguire una corretta valutazione.

L'audit di stage 1 avrà luogo solo nel caso in cui il Sistema di Gestione sia pienamente operativo rispetto ai requisiti della Norma.

L'audit di stage 1 consente di chiarire meglio al cliente le modalità e le specificità dei controlli dell'audit successivo. In particolare, TNI:

- esamina la documentazione del Sistema di Gestione ponendo particolare attenzione alla identificazione di prestazioni chiave, di aspetti, processi e obiettivi significativi per il Sistema di Gestione
- verifica che il cliente abbia stabilito un efficace sistema di audit interni, che le attività vengano condotte secondo apposite procedure documentate, che queste procedure siano conformi, e che sia stato condotto almeno un riesame del Sistema di Gestione
- valuta la localizzazione e le condizioni particolari del sito o dei siti oggetto della richiesta di certificazione e intraprende uno scambio d'informazioni con il cliente al fine di stabilire le tempistiche per l'audit di Fase 2
- raccoglie le informazioni necessarie riguardanti il campo di applicazione del Sistema di Gestione, i processi, compresi i relativi aspetti legali e regolamentati e la conformità ad essi.

Al termine dell'audit di stage 1 l'ispettore segnala al cliente eventuali criticità riscontrate.

Nel determinare l'intervallo tra la fase 1 e la fase 2, si tiene conto delle esigenze del cliente per risolvere aree di interesse identificate durante la fase 1.

Qualora le modifiche apportate abbiano impatti rilevanti il sistema di gestione, TNI potrebbe considerare la necessità di ripetere tutto o in parte lo stage 1 e portare al rinvio o alla cancellazione dello stage 2.

Qualora non sia possibile verificare l'attuazione delle correzioni e delle azioni correttive delle non conformità maggiori entro 6 mesi dall'audit di stage 2, dovrà essere condotto un altro audit di stage 2 prima del rilascio della certificazione.

Audit di Stage 2. L'audit di stage 2 deve avvenire, tranne che in casi eccezionali, non oltre 6 mesi dalla data di conclusione dello stage 1. Se ciò dovesse accadere, si dovrà essere effettuato un nuovo audit di stage 1.

L'audit di stage 2, così come l'audit di stage 1, riguarda unicamente le sedi/unità produttive/attività oggetto della richiesta.

In occasione dell'audit il cliente deve assicurare che:

- tutti i documenti relativi al Sistema di Gestione per il quale è stata richiesta la certificazione siano disponibili per gli Auditor
- tutte le registrazioni relative all'applicazione del Sistema di Gestione siano pure disponibili per gli Auditor

L'audit di Stage 2 comprende una visita per ogni unità produttiva, per le certificazioni di Sistemi di Gestione di produzioni o a campionamento quando previsto.

Scopo dell'audit di Stage 2 è verificare:

- le informazioni e le evidenze circa la conformità a tutti i requisiti della norma di riferimento
- il monitoraggio, la misurazione, la rendicontazione e il riesame delle prestazioni, con riferimento agli obiettivi ed ai traguardi definiti
- il sistema di gestione e le prestazioni con riferimento al rispetto delle prescrizioni legali applicabili all'attività
- la tenuta sotto controllo dei processi e la responsabilità della direzione per le politiche
- gli audit interni e il riesame da parte della direzione
- i collegamenti fra i requisiti della norma di riferimento la politica, gli obiettivi ed i traguardi, tutte le prescrizioni legali applicabili, le responsabilità, la competenza del personale, le attività, le procedure, i dati di prestazioni e le risultanze e le conclusioni degli audit interni.

Al termine dell'audit, il lead auditor rende noti al cliente i suoi rilievi sulle eventuali non conformità riscontrate e le eventuali raccomandazioni, che il cliente deve controfirmare. Quest'ultimo, a pena di decadenza, dovrà richiedere all'Auditor la verbalizzazione di sue eventuali riserve.

Possono essere allegati documenti relativi alle azioni correttive predisposte dal cliente per superare le non conformità riscontrate.

A conclusione dell'audit, l'auditor presenta al cliente, nel corso della riunione finale, i risultati dell'audit e le non conformità riscontrate che riportano le carenze riferite ad ogni requisito specifico della norma di riferimento. Nel modulo di registrazione della non conformità che il cliente dovrà compilare nelle parti di propria competenza e far pervenire a TNI, vi è uno spazio ove il cliente riporterà la sua proposta di trattamento della non conformità, la causa della stessa, l'azione correttiva ed il periodo di tempo entro il quale si impegna ad effettuarla (generalmente non superiore a 3 mesi).

Qualora l'auditor riscontri, durante l'audit, una grave violazione della norma di riferimento e/o delle disposizioni legislative e/o regolamentari, emetterà una non conformità maggiore che non permetterà il rilascio del certificato fino al superamento della non conformità stessa.

10.4 VALUTAZIONE DEI RISULTATI DEGLI AUDIT E RILASCIO DEL CERTIFICATO

Esame TNI. TNI esamina i documenti di audit ed esamina quanto emerso nel corso dell'audit. TNI può decidere per un'istruttoria integrativa, consistente in una verifica documentale o in un audit supplementare, prima di emettere il certificato.

Il certificato non può essere emesso fino a quando non si ha evidenza, a livello documentale o tramite un audit supplementare, dell'efficacia delle correzioni e delle azioni correttive per ciascuna non conformità classificata come maggiore.

Qualora non siano state superate le eventuali NC maggiori e non siano considerate soddisfacenti le risposte del cliente relative a tutte le NC rilasciate, il certificato non può essere emesso.

Esame Veto person. Il Veto person esamina la pratica ed esprime la propria decisione per la concessione o meno del certificato.

Una istruttoria integrativa può essere richiesta dal veto person. Se ritenuto utile, il veto person può interpellare il cliente prima di esprimersi definitivamente.

La decisione del Veto se:

- positiva, viene rilasciato un certificato che richiami ogni unità produttiva coperta dal Sistema di Gestione certificato
- negativa, non viene rilasciato il certificato e verrà comunicato al Cliente person veto personnte la modalità per la prosecuzione dell'iter di certificazione (ad esempio con una visita supplementare).

Il cliente può presentare ricorso contro la decisione di TNI e del veto person secondo le modalità previste all'articolo 21 delle presenti Condizioni Generali.

10.5 VERIFICHE PERIODICHE DI MANTENIMENTO DEL CERTIFICATO E VERIFICA TRIENNALE PER LA RICERTIFICAZIONE DEL CERTIFICATO

Salvo diverse indicazioni da parte dei regolamenti ACCREDIA applicabili, ai fini del mantenimento della validità del certificato dovranno essere eseguite nell'arco di un triennio, almeno due sorveglianze; la prima verifica di sorveglianza entro un anno (12 mesi) dallo stage 2.

Almeno una volta ogni tre anni deve essere effettuata una verifica ispettiva di rinnovo, in cui l'intero Sistema di Gestione viene riesaminato.

Le verifiche si attuano mediante ispezioni periodiche presso tutte le sedi coperte dal certificato, con preavviso di almeno 5 giorni.

Quando ne ricorrano gli estremi TNI può decidere che le verifiche di sorveglianza siano condotte a campione fra le sedi coperte dal certificato (vedere il documento IAF MD

1). Le verifiche sono intese ad accertare che il Sistema di Gestione si mantiene adeguato ed efficace, così da soddisfare con continuità i requisiti della norma di riferimento. Il mantenimento della validità della certificazione è subordinato all'esito positivo di queste verifiche.

In caso di rifiuto, senza valide motivazioni, di accogliere gli auditor da parte del cliente, la certificazione sarà sospesa.

Il cliente deve tenere a disposizione di TNI e degli auditor, in occasione delle visite, una registrazione dei reclami relativi ai prodotti e servizi forniti, da qualunque fonte provengano, delle risposte date e delle eventuali azioni correttive intraprese. Vengono inoltre sempre approfonditi i punti relativi a:

- audit interni, riesami della direzione, azioni correttive e preventive
- cambiamenti intervenuti a livello organizzativo, documentali e di processo/impianto, rispetto alla visita precedente
- ricorsi, reclami
- utilizzo dei marchi
- prestazioni per il miglioramento continuo, efficacia del Sistema di Gestione di conseguire gli obiettivi.

Il lead audit riporta le proprie constatazioni in un rapporto di audit in cui devono essere inserite le eventuali osservazioni dell'Organizzazione.

Alla conclusione dell'audit viene seguito lo stesso iter descritto al paragrafo 10.3 per le azioni successive all'audit di stage 2. Nel caso in cui vengano riscontrate non conformità maggiori, viene definito da TNI, caso per caso, un tempo massimo di superamento delle non conformità stesse; passato tale periodo invano, la certificazione viene sottoposta al veto per la sospensione o la revoca. La certificazione non potrà essere rinnovata fino a che il trattamento e le azioni correttive conseguenti alle eventuali non conformità essenziali non saranno efficacemente completate

10.6 DEFINIZIONE DEL TEMPO DI AUDIT

Le giornate di impegno degli auditor, espresse in giorni/uomo, sono definite sulla base di norme internazionali in funzione di:

- tipo di audit (certificazione, sorveglianza, ricertificazione)
- esistenza di un altro Sistema di Gestione Aziendale già certificato da TNI
- dimensioni aziendali e tipologia dei processi/prodotti/servizi.

Il tempo di audit per il rilascio o il mantenimento della certificazione saranno comunque riesaminate annualmente sulla base dell'aggiornamento dei dati aziendali.

10.7 AUDIT SUPPLEMENTARI E/O STRAORDINARI

Audit supplementari, o con periodicità inferiore a quella annuale (da intendersi come periodo di 12 mesi), possono essere richieste da TNI qualora si riscontrassero non conformità rilevanti. Tali verifiche saranno addebitate al

cliente in base al contratto in essere alla data di effettuazione degli audit stessi.

Inoltre, qualora pervengano a TNI segnalazioni in merito a reclami, non conformità o vi siano comunque motivi per dubitare in merito all'efficacia del Sistema di Gestione operato dal Cliente, TNI avrà il diritto di eseguire un audit straordinario al fine di verificare il permanere della conformità inizialmente accertata del Sistema di Gestione alla norma di riferimento. Tali segnalazioni possono pervenire anche dagli Enti di Accreditamento ed in tal caso, il personale di tali Enti potrà accompagnare l'auditor di TNI. Gli audit straordinari potranno essere condotti senza preavviso. In caso di rifiuto da parte del cliente a far svolgere a TNI tali attività, TNI potrà sospendere immediatamente il certificato. I costi degli audit sono sempre a carico del cliente, eccetto il caso di verifiche straordinarie in cui non emergano non conformità.

11. TRASFERIMENTO DELLA CERTIFICAZIONE

È possibile effettuare il processo di trasferimento della certificazione, unicamente nel caso in cui le organizzazioni siano già in possesso di un certificato esistente e valido, non sospeso né ritirato, rilasciato da Organismi di Certificazione accreditati da Accredia o da altri enti di certificazione operanti nell'ambito degli accordi di MultiLateral Agreement (MLA) per la norma /schema in questione.

Le attività di transfer comportano che sia verificato:

- a) che le attività sotto certificazione ricadano all'interno delle attività per cui TNI è accreditato
- b) le ragioni per cui viene richiesto il trasferimento
- c) la validità del certificato accreditato in termini di autenticità, durata ed attività coperte dalla certificazione
- d) i settori e gli schemi coperti dall'accREDITamento dell'ente che ha rilasciato il certificato da trasferire
- e) la situazione degli ultimi tre rapporti di audit e lo stato delle eventuali non conformità
- f) i reclami ricevuti e le azioni intraprese
- g) eventuali contenziosi con l'autorità competente.

Il processo di trasferimento segue le regole definite in sede IAF (IAF MD 2) e dalle procedure di TNI.

A seguito del positivo esito dell'attività di verifica, il certificato è rilasciato attraverso le normali fasi di delibera.

12. MODIFICHE ED ESTENSIONI DEL CERTIFICATO

Il cliente, che desideri estendere il certificato ad altri siti ovvero ad altre attività, deve presentare una richiesta di estensione a TNI secondo l'iter specificato all'articolo 10.

Fino all'ottenimento dell'estensione della certificazione non può essere fatto uso del logo di TNI relativamente ai siti e/o attività oggetto di estensione.

13. VALIDITÀ DEL CERTIFICATO

La validità triennale del certificato è subordinata al superamento degli audit periodici atti a dimostrare che il Sistema di Gestione dell'organizzazione sia efficace. Ciò sarà dimostrato dal verificarsi delle seguenti condizioni:

- assenza di una situazione di non conformità grave alle prescrizioni della norma di riferimento, da cui risulta che il Sistema di gestione attuato non sia conforme ai requisiti prestabili da cui può dare origine a una sospensione o una revoca del certificato
- esistenza di un valido sistema di audit interni
- esistenza di un valido sistema di Riesame della Direzione

14. USO DEL CERTIFICATO E DEI MARCHI TNI

Al cliente viene concessa la licenza d'uso dei marchi TNI, con facoltà di utilizzarli nella documentazione tecnica e pubblicitaria ma nei limiti di quanto previsto dall'apposito Regolamento per l'utilizzo dei marchi di conformità.

Nel caso di utilizzo improprio del certificato e dei marchi sopra citati, TNI richiede al cliente di cessare immediatamente tale pratica, con facoltà di adottare un provvedimento di sospensione o di revoca del certificato in base alla gravità del comportamento.

Il cliente in possesso del certificato deve cessarne immediatamente l'utilizzo dello stesso e dei marchi sopra citati nei casi di sospensione, revoca e rinuncia al certificato nonché in caso di risoluzione del contratto di certificazione.

15. DIVULGAZIONE AL PUBBLICO DEL CERTIFICATO

Il cliente autorizza TNI a tenere aggiornato, pubblicare e/o pubblicizzare l'Elenco delle aziende clienti in possesso di certificazione/i in modo che chiunque possa verificare l'esistenza del certificato, nonché lo stato dello stesso (validità, sospensione, revoca o rinuncia). TNI comunicherà altresì tali informazioni anche all'Ente di AccREDITamento (Accredia), ad altri enti, e ad ogni altro soggetto che gliene faccia richiesta.

16. SOSPENSIONE DEL CERTIFICATO

TNI avrà la facoltà di sospendere il certificato in tutti i casi in cui, a seguito delle visite di sorveglianza, risulti una situazione di non conformità grave alle prescrizioni della norma di riferimento, da cui risulta che il Sistema di gestione attuato non sia conforme ai requisiti prestabili.

Più in generale TNI potrà sospendere, per un determinato periodo di tempo, la validità del certificato nei seguenti casi esemplificativi:

- a) sospensione dell'attività produttiva del cliente per disposizione dell'Autorità Giudiziaria
- b) mancata adozione, da parte del cliente, nei tempi stabiliti, delle azioni correttive dirette ad eliminare le non conformità rilevate anche in occasione degli audit
- c) inefficacia delle azioni correttive attuate dal cliente in quanto non garantiscono la conformità dei prodotti
- d) mancato adeguamento, da parte del Cliente, nei tempi stabiliti, del Sistema di Gestione in seguito alle modifiche alla norma
- e) mancata comunicazione da parte del cliente di modifiche apportate al proprio Sistema di Gestione
- f) mancata accettazione da parte del cliente degli audit stabiliti dalle presenti Condizioni Generali ed indicate come necessarie da TNI

- g) rifiuto del cliente di accogliere gli auditor incaricati da TNI, gli auditor degli Enti di Accredimento e gli Osservatori senza valide motivazioni
- h) irregolarità da parte del cliente in merito all'utilizzo del certificato e/o dei marchi di TNI e degli Enti di Accredimento
- i) inadempimento da parte del cliente ad un'obbligazione prevista dalle presenti Condizioni Generali, incluso il mancato pagamento di una fattura entro i termini stabiliti
- j) qualora il cliente dovesse essere protestato o messo in liquidazione o assoggettato a procedure esecutive e/o concorsuali.

TNI notificherà al cliente la sospensione del certificato mediante mail, con indicazione della durata di tale sospensione, nonché delle condizioni alle quali la sospensione può essere revocata. Durante il periodo di sospensione del certificato, il cliente non potrà fare uso di tale certificato sospeso. In caso di violazione di tale obbligo, il certificato verrà revocato. In particolare, il cliente dovrà informare i propri clienti (potenziali e attuali) ed i propri fornitori (incluse SOA) nel caso in cui il certificato fosse determinante al fine di acquisire o mantenere un contratto/fornitura.

Il cliente può richiedere la sospensione del certificato nel caso in cui intenda sospendere la produzione dei propri prodotti/servizi rientranti nello scopo della certificazione per qualsiasi motivo, e per un periodo di tempo significativo (oltre tre mesi), o trasferisca la/le unità produttive. In tal caso TNI ha la facoltà di concedere la sospensione del certificato per il periodo di tempo concordato con il cliente che però non potrà comunque essere superiore ad 1 (un) anno.

TNI avrà la facoltà di pubblicare la sospensione del certificato con qualsiasi mezzo, ove previsto dalla normativa nazionale, comunicare l'avvenuta sospensione alla SOA e alle autorità di vigilanza.

Quando i motivi della sospensione del certificato siano venuti meno, TNI comunicherà al cliente l'avvenuta riattivazione dello stesso.

La durata della sospensione del certificato avrà decorrenza dal giorno in cui il cliente riceve la comunicazione di sospensione.

Al termine del periodo di sospensione, TNI ha facoltà di dare corso ad un audit supplementare, con costi a carico del cliente, per assicurarsi che sussistano le condizioni per la riattivazione del certificato. Se l'esito di tale audit è positivo, il certificato viene riattivato. In caso contrario, TNI può disporre la revoca del certificato.

17. REVOCA DEL CERTIFICATO E RINUNCIA

17.1 REVOCA DEL CERTIFICATO

TNI disporrà la revoca del certificato nei casi più gravi di violazione delle presenti condizioni generali di contratto e/o della norma di riferimento. In particolare, TNI revocherà il certificato sopra citato nei seguenti casi esemplificativi:

- a) gravi non conformità del Sistema di Gestione rilevate in fase di verifica ispettiva di sorveglianza o di ricertificazione e confermate dal veto
- b) perdurare dei motivi che hanno determinato la sospensione del certificato, senza che il cliente abbia attuato le azioni correttive nel periodo prestabilito
- c) ripetuta inosservanza degli impegni assunti con TNI al fine di porre rimedio alle carenze riscontrate e segnalate
- d) sospensione volontaria dell'attività oggetto del Sistema di Gestione per un periodo di tempo superiore a 6 mesi o trasferimento di un'unità produttiva alla quale si riferisce il certificato, senza aver tempestivamente informato TNI
- e) interruzione definitiva o cessione delle attività coperte dal Sistema di Gestione certificato
- f) qualora il cliente dovesse essere protestato o messo in liquidazione o assoggettato a procedure esecutive
- g) qualora il cliente dovesse essere assoggettato ad una qualsiasi procedura concorsuale ed il curatore fallimentare (o commissario) non dichiarasse, in tempo utile per mantenere valido il certificato, di subentrare in luogo del fallito
- h) condanna definitiva (passata in giudicato) in un procedimento giudiziario (inclusi arbitrali) per fatti aventi ad oggetto il mancato rispetto dei requisiti previsti dalla norma
- i) irregolarità gravi in merito all'utilizzo del certificato e/o dei marchi TNI
- j) mancato rispetto delle condizioni economiche, di cui all'articolo 7.5 delle presenti condizioni generali di contratto, da parte del cliente per oltre 30 (trenta) giorni dalla data di inoltro del terzo sollecito di pagamento inviato da TNI al cliente stesso.

TNI notificherà al cliente la revoca del Certificato mediante posta elettronica.

Dopo aver ricevuto la notizia di tale revoca il cliente avrà l'obbligo di:

- a) astenersi immediatamente dall'utilizzare copie e/o riproduzioni dei certificati revocati
- b) eliminare immediatamente ogni riferimento ai certificati revocati dalla carta intestata, dai biglietti da visita, dalla documentazione tecnica e pubblicitaria (incluso dominio internet aziendale e eventuali domini internet di associazioni di cui fa parte)
- c) comunicare immediatamente ai propri clienti e fornitori (inclusi le SOA) tale notizia con le stesse modalità con cui era stato comunicato l'avvenuto rilascio del certificato.

Il cliente avrà l'onere di provare di aver ottemperato agli adempimenti di cui sopra per iscritto e quindi non sarà ammessa la prova per testi.

A fronte di tale revoca TNI provvederà a:

- a) annullare il certificato
- b) cancellare il cliente dal "Registro delle Aziende Certificate" in possesso di certificazione e pubblicare tale revoca con qualsiasi mezzo
- c) rifiutare l'istruzione di una nuova richiesta di certificazione del cliente prima che il cliente abbia effettivamente rimosso le cause che hanno determinato tale revoca

- d) ove previsto dalla normativa nazionale, comunicare l'avvenuta revoca alla SOA e alle autorità di vigilanza.

TNI avrà la facoltà di pubblicare la revoca del certificato con qualsiasi mezzo.

La revoca del certificato non darà diritto al cliente ad alcun rimborso a qualsivoglia titolo che saranno trattenute a titolo di penale e/o a far venir meno l'obbligo di pagare quelle nel frattempo maturate.

17.2 RINUNCIA DEL CERTIFICATO

Il cliente potrà rinunciare al certificato con effetto precedente alla scadenza naturale dello stesso, mediante invio di una comunicazione, nei seguenti casi:

- quando non intenda più mantenere il certificato, dandone formale disdetta a TNI
- in caso di cessazione dell'attività relativa ai prodotti o all'unità produttiva per i quali era stato ottenuto il certificato
- quando siano intervenute modifiche della norma ed il cliente non sia in grado, o non intenda adeguarsi alle nuove specifiche
- quando siano intervenute sostanziali modifiche societarie e/o cambiamenti di ragione sociale.

L'efficacia della rinuncia decorrerà:

- dalla scadenza (triennale) del contratto di certificazione qualora il prossimo audit pianificato sia di rinnovo
- dal primo giorno del mese successivo a quello previsto per l'esecuzione dell'audit di sorveglianza, qualora il prossimo audit pianificato sia di sorveglianza e il cliente non intenda sostenere detto audit.

TNI comunicherà al cliente, a mezzo di posta elettronica, la data di decadenza della validità del certificato.

A partire dalla data di decadenza del certificato, il cliente avrà l'obbligo di:

- astenersi dall'utilizzare copie e/o riproduzioni dei certificati rinunciati
- eliminare ogni riferimento ai certificati rinunciati dalla carta intestata, dai biglietti da visita, dalla documentazione tecnica e pubblicitaria (incluso dominio internet aziendale ed eventuali domini internet di associazioni di cui fa parte)
- comunicare ai propri clienti e fornitori (incluse le SOA) tale notizia con le stesse modalità con cui era stato comunicato l'avvenuto rilascio del certificato.

Il cliente avrà l'onere di provare di aver eseguito gli adempimenti di cui sopra per iscritto e quindi non sarà ammessa la prova per testi.

Alla data di decadenza del certificato, TNI provvederà a:

- annullare il certificato
- cancellare il cliente dal "Registro delle Aziende Certificate" in possesso di certificazione e pubblicare tale rinuncia con qualsiasi mezzo
- ove previsto dalla normativa nazionale, comunicare l'avvenuta revoca alla SOA e alle autorità di vigilanza.

La rinuncia al certificato non darà diritto al cliente ad alcun rimborso a qualsivoglia titolo che saranno trattenute a

titolo di penale e/o a far venir meno l'obbligo di pagare quelle nel frattempo maturate.

18. RISOLUZIONE DEL CONTRATTO

Il contratto di certificazione si risolve ipso iure nei seguenti casi:

- revoca del certificato
- rinuncia al certificato
- grave inadempimento alle presenti Condizioni Generali ed agli allegati delle stesse, incluso il mancato pagamento di una fattura protratto per più di 30 (trenta) giorni dalla data di inoltro del terzo sollecito di pagamento inviato da TNI al cliente stesso.

19. MODIFICHE ALLA NORMA E ALLE PRESENTI CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO

Possono verificarsi modifiche dei requisiti di certificazione per:

- modifiche delle normative e documenti di riferimento
- modifiche delle presenti condizioni generali di contratto.

Nel primo caso l'informazione avviene attraverso comunicazione degli Enti normatori e/o di Accreditamento.

Nel secondo TNI ne dà tempestiva comunicazione per mezzo PEC alle organizzazioni certificate e/o in iter di certificazione, e definirà la data a partire dalla quale entreranno in vigore le modifiche definendo un periodo di tempo ragionevole affinché le organizzazioni si adeguino alle nuove prescrizioni.

Le organizzazioni che non intendano adeguare il proprio Sistema di Gestione alle modifiche delle normative di riferimento o delle condizioni di rilascio della certificazione possono rinunciare alla certificazione purché ne diano comunicazione a TNI secondo le modalità indicate all'art. 17.2 del presente documento.

TNI, nel caso di variazioni delle norme di riferimento, si riserva il diritto di verificare la conformità dell'adeguatezza del Sistema di Gestione dell'organizzazione alle nuove prescrizioni della normativa.

Le spese per eventuali audit sono a carico dell'organizzazione certificata.

20. RESPONSABILITÀ CIVILE

TNI risponde esclusivamente nel caso di danni cagionati con dolo o colpa grave e comunque nei limiti di cui nel seguito.

Il cliente acconsente che, in caso di inadempimento di TNI, potrà essere risarcito per ogni qualsiasi danno dell'importo massimo pari al totale spettante a TNI per tutta la durata del contratto di certificazione. Non costituirà inadempimento di TNI il mancato adempimento dipeso da forza maggiore, caso fortuito e/o scioperi.

TNI è assicurato per danni a cose o persone nonché per danni al patrimonio con un'adeguata copertura assicurativa stipulata con primaria compagnia di assicurazione.

21. RICORSI

Il Cliente può presentare motivato ricorso contro le decisioni di TNI di cui all'art. 10.4 (rilascio del certificato) esponendo, a pena di decadenza, entro trenta giorni dalla comunicazione di tale decisione le ragioni del proprio dissenso.

Entro tre mesi dal ricevimento del ricorso, TNI deve esprimere la propria decisione finale.

Qualora il ricorso risulti negativo, eventuali spese per attività derivanti dal ricorso sono a carico del cliente.

22. CONTESTAZIONI E RECLAMI

Contestazioni e reclami riguardanti sia l'attività di TNI sia quella del Cliente possono essere rivolti a TNI, oltre che dal cliente stesso, anche da terze parti che possono fare riferimento alle presenti Condizioni Generali di Contratto disponibili nel sito internet www.tuev-nord.it.

23. PRIVACY

Ai sensi del Codice della Privacy, il cliente autorizza sin d'ora TNI al trattamento dei propri dati personali, direttamente ed indirettamente attraverso terzi, in relazione agli adempimenti in qualsiasi modo connessi e/o collegati con le presenti Condizioni Generali. Il Responsabile del trattamento dei dati è l'amministratore delegato di TNI.

24. COPYRIGHT

TNI è titolare del diritto d'autore (copyright) su tutti i documenti forniti al cliente. Quest'ultimo può quindi utilizzare tali documenti esclusivamente nell'ambito del contratto di certificazione stipulato con TNI. Non è consentito al cliente fotocopiare, riprodurre o pubblicare, nemmeno parzialmente, senza previa autorizzazione scritta da parte di TNI, tali documenti.

25. CONTROVERSIE - ARBITRATO**25.1 ARBITRATO**

Le parti intendono derogare alla competenza del giudice ordinario e di conseguenza qualsiasi controversia che dovesse insorgere fra loro in relazione alla validità, interpretazione ed esecuzione delle presenti Condizioni Generali sarà risolta mediante arbitrato rituale secondo il Regolamento della Camera Arbitrale di Milano e secondo

le norme di diritto per quanto riguarda il merito della controversia. Il Tribunale Arbitrale sarà composto da un arbitro unico nominato in conformità a tale Regolamento. L'arbitrato avrà sede a Milano.

In caso di controversia, l'avvocato dell'attore provvederà a depositare la domanda di arbitrato contenente anche la richiesta di nomina dell'arbitro da parte della Camera Arbitrale, trasmettendo al convenuto a mezzo raccomandata A.R. o posta elettronica certificata, copia di tale domanda. L'avvocato del convenuto dovrà depositare la memoria di risposta entro 45 (quarantacinque) giorni dal ricevimento della domanda di arbitrato da parte della Segreteria Generale, trasmettendo all'avvocato dell'attore a mezzo raccomandata A.R. o posta elettronica certificata, copia di tale memoria. Per le eventuali altre memorie il termine di deposito non dovrà essere inferiore a 45 (quarantacinque) giorni dalla memoria o dall'udienza precedente. I difensori saranno destinatari di ogni comunicazione relativa alla procedura inclusa la notificazione del lodo.

Il lodo dovrà essere emesso entro 180 giorni dalla data di formale accettazione della nomina da parte dell'arbitro salve proroghe eventualmente concesse per iscritto da entrambe le parti e salva la facoltà dell'arbitro stesso di prorogare il termine d'ufficio, fino ad ulteriori 180 giorni, nell'ipotesi in cui ciò si rendesse necessario per esigenze istruttorie. Sarà applicabile ai termini della procedura arbitrale la sospensione feriale dei termini giudiziali.

Il lodo sarà finale, conclusivo e vincolante per le parti, le quali espressamente rinunciano fin d'ora a qualsiasi impugnazione, per cui esse si obbligano a rispettarne il contenuto adeguandosi al dispositivo di detto lodo.

25.2 AUTORITÀ GIUDIZIARIA

TNI si riserva espressamente la facoltà di adire l'Autorità Giudiziaria del Foro di Milano in alternativa all'arbitrato di cui sopra, sia per le controversie relative al pagamento dei compensi dovuti alla stessa in esecuzione alle presenti Condizioni Generali sia per i procedimenti cautelari (ed altri riservati al giudice). Il cliente, nell'eventuale giudizio di opposizione al decreto ingiuntivo, non può opporre eccezioni al fine di evitare o ritardare la prestazione dovuta, salvo il solo caso di avvenuto pagamento di tali compensi. Ogni altra eccezione (eccezione in senso tecnico e domanda riconvenzionale) andrà proposta nella procedura arbitrale di cui sopra.