



REGOLAMENTO PER LA CERTIFICAZIONE DELLE ORGANIZZAZIONI

(CG.PG-03.2)

STATO DEL DOCUMENTO

REV.	PAR.	PAG.	DESCRIZIONE	Data REV.
01			Emissione del documento	11.11.10
02			Revisione generale	14.04.16

COPIA CONTROLLATA N.ro

COPIA NON CONTROLLATA

REDATTO	VISTO E APPROVATO
Verbale di riunione straordinaria n.2 del 14/04/2016	Verbale di riunione straordinaria n.2 del 14/04/2016



ARTICOLO 1 - PREMESSA

1.1 Il presente documento costituisce Regolamento generale adottato da **ICDQ SH.P.K.** (d'ora in poi **ICDQ**) per la certificazione dei Sistemi di Gestione (d'ora in poi S.G.), rispetto alle norme di riferimento. In particolare, esso definisce le condizioni generali di contratto per tutti i servizi di certificazione offerti dalla **ICDQ**.

Tale Regolamento è parte integrante del contratto stipulato.

1.2 Il presente Regolamento è valido per tutte le certificazioni emesse, con o senza accreditamento.

1.3 Lo scopo dell'attività di certificazione è quello di assicurare, con un adeguato livello di affidabilità, che l'Organizzazione operi secondo i requisiti di determinate normative di Sistemi di Gestione.

ARTICOLO 2 - DEFINIZIONI

Ai fini del presente Regolamento valgono le definizioni di seguito riportate:

- Organizzazione: azienda che ha intrapreso l'iter di certificazione con **ICDQ** o certificata da **ICDQ**

- Audit: processo sistematico, indipendente e documentato, finalizzato a verificare l'aderenza di un'Organizzazione a determinati standard operativi, mediante l'esecuzione del quale **ICDQ** accerta che l'Organizzazione opera in conformità al modello di S.G. documentato, per il quale è richiesta la certificazione.

- Auditor: persona che ha la competenza per effettuare un Audit.

- Sistema di Gestione: sistema di gestione per guidare e tenere sotto controllo un'Organizzazione nel rispetto degli standard della norma di riferimento.

- Reclamo: qualsiasi osservazione dell'Organizzazione relativa alle procedure poste in essere da **ICDQ** nello svolgimento delle proprie attività.

- Ricorso: qualunque opposizione da parte dell'Organizzazione rispetto al contenuto della documentazione, avente influenza sul rilascio della certificazione.

- Organismo di Certificazione: organismo che effettua la certificazione di conformità.

- Certificazione di Conformità: atto mediante il quale un organismo indipendente dichiara, con ragionevole attendibilità, che un determinato prodotto, processo o servizio è conforme ad una specifica norma o ad altro documento normativo.

- PEC: **Posta elettronica certificata.**

ARTICOLO 3 – DIRITTI ED OBBLIGHI DELLA ICDQ.

3.1 **ICDQ** si impegna a condurre, con diligenza professionale, una valutazione di conformità sul Sistema di Gestione dell'Organizzazione rispetto alle prescrizioni della norma di riferimento e, in caso di esito positivo, ad emettere il relativo certificato di conformità.

3.2 **ICDQ** non intende, né può assumere, alcun obbligo circa l'esito positivo della verifica di conformità e, quindi, in merito all'emissione del certificato.

3.3 **ICDQ** garantisce i tempi minimi di **audit** (espressi convenzionalmente in termini di giorni/uomo), così come stabiliti dalle norme di riferimento per l'accreditamento.

3.4 I servizi offerti da **ICDQ** saranno forniti da personale competente e qualificato, scelto dalla **ICDQ** stessa. Tutti gli auditor che **ICDQ** utilizzerà per l'esecuzione degli audit nell'Organizzazione sono qualificati come auditor di Sistemi di Gestione, nel rispetto delle



procedure interne di **ICDQ** e sulla base dell'esperienza professionale dimostrata **nei vari settori di competenza**. Tali procedure interne soddisfano tutti i requisiti della normativa internazionale applicabile alle attività di certificazione dei Sistemi di Gestione.

3.5 **ICDQ** si riserva il diritto di modificare il contenuto delle procedure di riferimento, in quanto la sua politica prevede la continua ricerca del miglioramento dei propri servizi.

ARTICOLO 4 – DIRITTI ED OBBLIGHI DELL'ORGANIZZAZIONE

4.1 L'Organizzazione richiedente è tenuta a:

- a) rispettare quanto previsto dal presente Regolamento;
- b) trasmettere alla **ICDQ**, senza ritardi ingiustificati, tutte le informazioni e la documentazione necessaria alla prestazione del servizio di certificazione oggetto del presente Regolamento;
- c) garantire la completezza e veridicità dei documenti e delle informazioni messe a disposizione degli auditor incaricati da **ICDQ**. A tal riguardo, la **ICDQ** è esplicitamente esonerata da ogni responsabilità in caso di mancata o incompleta comunicazione di dati, come pure nel caso gli stessi non corrispondano alla reale situazione aziendale;
- d) garantire alla **ICDQ** il libero accesso a tutte le sedi dell'Organizzazione (legale e/o operative e/o itineranti) ed il contatto con il personale, ai fini di una corretta valutazione del S.G. da parte della **ICDQ**;
- e) affermare di avere un Sistema di Gestione certificato esclusivamente rispetto alle attività/unità operative/siti per i quali è stata rilasciata la certificazione;
- f) non usare la certificazione in modo da portare discredito a **ICDQ**;
- g) utilizzare la certificazione solo successivamente al suo effettivo conseguimento;
- h) garantire che nessun documento di certificazione né alcuna parte di esso siano utilizzati in modo ambiguo e/o ingannevole;
- i) non utilizzare la certificazione concessa qualora revocata, sospesa e/o scaduta;
- j) comunicare tempestivamente a **ICDQ** tutte le eventuali situazioni difformi rilevate dalle Autorità di controllo, nonché eventuali sospensioni o revoche di autorizzazioni, concessioni, ecc., relative a prodotti, processi e servizi connessi alla certificazione ottenuta;
- k) comunicare immediatamente a **ICDQ** eventuali procedimenti giudiziari e/o amministrativi in corso, riguardanti il campo di applicazione del presente Regolamento, fatti salvi i limiti imposti dalla legge, ed aggiornare costantemente **ICDQ** sugli sviluppi di tali procedimenti; in relazione a questo punto e al precedente punto j), **ICDQ** potrà eseguire opportune e tempestive verifiche ispettive straordinarie ed, eventualmente, adottare provvedimenti di sospensione cautelativa e/o revoca della certificazione rilasciata, in base alla reale non conformità accertata a carico del Sistema di Gestione dell'Organizzazione;
- l) informare in maniera dettagliata **ICDQ** relativamente a qualsiasi rischio presente nell'ambiente in cui sono destinati ad operare i gruppi di valutazione di **ICDQ**;
- m) provvedere, ogni qualvolta **ICDQ** inizi la propria attività in una sede oggetto di verifica, ad adottare adeguate misure di sicurezza, in modo da garantire un ambiente lavorativo sicuro e conforme alla legislazione vigente in materia;
- n) retribuire **ICDQ** per le attività eseguite, secondo quanto specificato nel presente Regolamento; il pagamento deve essere effettuato secondo i tempi e le modalità riportate nel contratto e/o nei documenti ivi richiamati e accettati dall'Organizzazione.

4.2 L'Organizzazione, una volta conseguita la certificazione, ha il diritto di pubblicizzare tale evento nei modi considerati più idonei, purché venga fatto sempre corretto riferimento all'oggetto e ai limiti della certificazione conseguita, così come riportato nella procedura di riferimento.

4.3 Successivamente al rilascio della certificazione, l'Organizzazione deve mantenere la propria struttura conforme ai requisiti richiesti dalle norme precisate nel certificato, durante l'intero periodo di validità della certificazione.



4.4 Qualora intenda variare parti importanti della proprietà e/o dell'assetto societario, (es. variazione dei dati indicati nella domanda di certificazione, interruzione dell'attività, ecc.), ai fini della conformità alle norme di riferimento, l'Organizzazione deve darne preventiva comunicazione scritta a **ICDQ**, che può accettare le variazioni o predisporre l'effettuazione di verifiche supplementari.

4.5 Nel caso in cui l'Organizzazione certificata intenda modificare il campo di validità della certificazione (scopo di certificazione), deve farne richiesta scritta a **ICDQ**, che deciderà se sarà necessario o meno un nuovo accertamento documentale e/o ispettivo.

ARTICOLO 5 – PROCEDURA DI CERTIFICAZIONE

Si vedano le procedure specifiche su “Prestazione del Servizio di Certificazione PG.7.1.1”, Richiesta d’Offerta e offerta-contratto che, unitamente alla presente, costituiscono parte integrante del contratto tra le parti.

ARTICOLO 6 - CONDIZIONI ECONOMICHE

6.1 L’Offerta-contratto è stata redatta sulla base di tutti i dati forniti dall’Organizzazione mediante la compilazione della richiesta d’offerta. Nel caso in cui queste informazioni risultino non veritiere, **ICDQ** potrà decidere di ritenere nulla tale offerta-contratto o di riformulare, sulla base delle informazioni reali, gli importi dovuti dall’Organizzazione.

6.2. Nel caso in cui l’Organizzazione non accetti la variazione dell’ importo richiesto da **ICDQ** a seguito del verificarsi di quanto previsto al punto 6.1, **ICDQ** potrà rifiutarsi di eseguire la prestazione del servizio richiesta e l’Organizzazione rimarrà obbligata al pagamento di tutti i costi sostenuti da **ICDQ** fino a quel momento.

6.3 L’Organizzazione si impegna a segnalare, prima dell’esecuzione dell’Audit di Certificazione, qualsiasi variazione relativa ai dati riportati sulla Richiesta d’Offerta (numero dipendenti, numero cantieri aperti e tipologia di attività, siti operativi di filiera), in quanto gli stessi potrebbero incidere sui tempi dell’ Audit e sulle sue modalità di pianificazione.

6.4 La prestazione di un servizio diverso rispetto a quelli previsti dall’offerta –contratto, verrà fatturato secondo le tariffe vigenti di **ICDQ** al momento della realizzazione.

6.5 **ICDQ** si riserva il diritto di rivedere gli onorari durante ed alla fine della prestazione del servizio, in funzione delle variazioni dell’indice ISTAT, salvo altra stipulazione di condizioni particolari, applicando la seguente formula:

$$A = B \frac{I}{I_g}$$

in cui: B = prezzo pattuito alla firma del contratto;

I_g = indice generale delle retribuzioni orarie contrattuali,
pubblicato dall’ISTAT e riferito al momento della firma del contratto;

I = valore dello stesso indice al momento della revisione;

A = prezzo nuovo;

In tal caso l’Organizzazione sarà preventivamente informata per iscritto sull’intenzione di **ICDQ** di applicare la formula di revisione e dovrà, se d’accordo, comunicare l’accettazione della nuova tariffa, per iscritto, entro 30 giorni dalla ricezione della comunicazione fatta da **ICDQ**.



6.6 Nel caso in cui fossero necessari Audit supplementari, straordinari e di estensione scopo, gli stessi saranno fatturati applicando la tariffa in vigore per auditor/giorno indicata nella offerta-contratto.

6.7 Tutte le spese di viaggio, vitto e alloggio saranno calcolate al costo e/o forfettizzate secondo quanto previsto al punto 2 della offerta-contratto (Condizioni contrattuali: offerta economica e tempi di audit – Costi di trasferta).

6.8 I pagamenti verranno fatturati nel modo seguente:

- Il 40% del totale dell'importo sarà fatturato all'accettazione della offerta-contratto, come *"Inizio attività e Programmazione delle stesse"*.
- Il restante 60 % dell' importo, più l'importo relativo al rimborso spese, sarà fatturato al termine dell' audit iniziale di certificazione di fase 2 o fase in sito.

6.8.1 La fatturazione avviene indipendentemente dall'emissione del certificato di approvazione e la fattura deve essere pagata al ricevimento della stessa, indipendentemente dall'esito positivo e/o negativo dell' Audit e comunque prima dell'emissione del certificato.

6.8.2 Qualsiasi altra forma di pagamento dovrà essere concordata ed accettata da ambo le parti al momento dell'accettazione della offerta-contratto.

6.8.3 In ogni caso, l'emissione e la consegna del Certificato di Approvazione avverranno solo quando saranno state saldate tutte le fatture emesse.

6.9 A tutti gli onorari va aggiunta l'I.V.A. al 20% ove dovuto.

6.10 I pagamenti devono essere effettuati a vista fattura tramite bonifico bancario o assegno.

6.10.1 In caso di mancato pagamento, **ICDQ** potrà applicare senza preavviso gli interessi di mora al tasso ufficiale di sconto, maggiorato di 5 punti percentuali.

6.10.2 La richiesta di spostamento di audit, pervenuta dopo il decimo giorno lavorativo antecedente le date già comunicate all'Organizzazione, può comportare il pagamento di una penale pari al 50% del costo delle giornate/uomo pianificate.

ARTICOLO 7 – VALIDITA' DELLA CERTIFICAZIONE

7.1 Ogni certificato emesso ha una durata di 3 (tre) anni, a partire dalla data di prima emissione o rinnovo dello stesso (in ogni caso, la data di scadenza è chiaramente indicata sul certificato).

7.2 L'Organizzazione in possesso di certificazione deve tempestivamente informare per iscritto **ICDQ** di ogni modifica che venga apportata al suo Sistema con adeguata documentazione. Tali modifiche possono, a giudizio di **ICDQ**, motivare una nuova visita di valutazione, da **effettuarsi** a carico dell'Organizzazione certificata.

7.3 L'efficacia del certificato è subordinata alla regolare esecuzione degli Audit annuali di mantenimento e al regolare pagamento delle prestazioni eseguite da ICDQ. A seguito di ciascun audit, ICDQ emetterà una dichiarazione, attestante la conferma di validità del certificato. Il certificato sarà efficace e potrà essere utilizzato, solo ed esclusivamente, se accompagnato da tali dichiarazioni.

7.4 Al termine di ogni triennio, ove l'Organizzazione non abbia inviato la comunicazione di recesso dal contratto, secondo le modalità stabilite dal presente Regolamento all'articolo 9, si procederà **con l'iter di rinnovo della certificazione (riesame completo del sistema)**. In caso di esito positivo di tale riesame, si procederà all'emissione di un nuovo certificato valido per i successivi tre anni.

ARTICOLO 8 - EFFICACIA DEL CONTRATTO

Il contratto sottoscritto con **ICDQ** vincola l'Organizzazione dalla data della sottoscrizione dello stesso fino alla scadenza del certificato oggetto del contratto firmato e/o dei successivi rinnovi.



ARTICOLO 9 - RECESSO

9.1 Ognuna delle parti può recedere dal contratto nei seguenti casi e con le seguenti modalità:

- a) alla scadenza del certificato, mediante l'invio di una Raccomandata A/R o PEC, con 3 mesi di anticipo rispetto alla data di scadenza dello stesso;
- b) dopo che una delle parti abbia comunicato all'altra una violazione materiale del contratto;
- c) qualora una delle parti venga sottoposta a procedura fallimentare e/o non rispetti le condizioni economiche (importo, pagamento ecc...) previste nella offerta-contratto accettata.
- d) qualora l'Organizzazione cessi l'attività oggetto della certificazione; in tal caso, peraltro, tale evento dovrà essere documentato con evidenze oggettive;
- e) nel caso di mancata accettazione delle variazioni di natura economica del contratto in corso, salva l'eventualità che tali variazioni siano giustificate da modifiche sostanziali dell'Organizzazione;
- f) nel caso di mancata accettazione di revisioni sostanziali del presente Regolamento o delle procedure di riferimento o delle Norme e/o Requisiti, (a cui ICDQ intende dare valore retroattivo); fatte salve, in tal caso, eventuali revisioni imposte dalle norme di riferimento e dall'Ente di accreditamento a cui ICDQ, e di conseguenza le organizzazioni certificate, sono assoggettate.

9.2 Qualora l'Organizzazione già cliente, non inviasse comunicazione di recesso entro i termini indicati al punto 9.1 a), il contratto si rinnoverà alle condizioni previste dall'offerta-contratto sottoscritta, punto 8 "Condizioni di rinnovo".

9.3 Qualora l'Organizzazione decidesse di recedere dal contratto firmato entro 30 giorni dall'avvenuta sottoscrizione (o tacitamente rinnovato Articolo 9.2), e prima dell'inizio di qualsiasi attività, verserà a ICDQ, a titolo di clausola penale, il 40% dell'importo previsto per l'esecuzione del "processo iniziale di certificazione" o "Condizioni di rinnovo";

9.4 Nel caso in cui siano state intraprese attività da parte di ICDQ, oltre alla penale di cui al punto 9.2., l'Organizzazione dovrà rimborsare a ICDQ, i costi relativi al lavoro svolto (costi quantificati sulla base del tempo impiegato per l'esecuzione della specifica attività che saranno fatturati nella misura di € 1.250,00 più iva per giorno/uomo con una fatturazione minima pari a € 600,00 + iva.).

9.5 Qualora l'Organizzazione decidesse di recedere dal contratto firmato, dopo l'emissione del certificato o la riemissione in seguito al rinnovo, ma prima dello scadere del triennio, per motivi diversi da quelli elencati al punto 9.1, verserà a ICDQ un importo che non potrà essere inferiore al 70% di quanto contrattualmente previsto per l'intero triennio; tale 70% verrà calcolato sugli importi non ancora fatturati.

ARTICOLO 10 – USO DEL LOGOTIPO DI CERTIFICAZIONE

Per l'utilizzo del logo si rinvia all'Istruzione Interna specifica che verrà consegnata, unitamente al logotipo di certificazione, a tutte le Organizzazioni che conseguiranno una certificazione con ICDQ.

10.1 Il logo è il mezzo di identificazione grafica della documentazione ufficiale e della corrispondenza emessa da ICDQ ed è di sua esclusiva proprietà.

10.2 Il logo che le Organizzazioni possono utilizzare è quello che verrà consegnato al momento del rilascio della Certificazione.

10.3 L'Organizzazione può utilizzare il logo solo come autorizzato per iscritto da ICDQ. Pertanto, le Organizzazioni certificate sono tenute a comunicare a ICDQ le modalità di utilizzo del logo, allo scopo di ottenere dalla stessa autorizzazione scritta.

10.4 Qualora l'organizzazione utilizzasse il logo di certificazione in modo non appropriato, ICDQ può esercitare tutte le azioni di controllo necessarie per fronteggiare l'uso scorretto del logo o riferimenti scorretti allo stato di certificazione o



a un utilizzo ingannevole dei documenti di certificazione, dei marchi o dei rapporti di audit.

Nota: tali azioni potrebbero comportare la richiesta di correzioni e azioni correttive, sospensione, revoca della certificazione, pubblicazione della trasgressione e, se necessario, azioni legali.

ART. 11 – SOSPENSIONE E REVOCA DELLA CERTIFICAZIONE

11.1 La validità della Certificazione può essere sospesa da **ICDQ** in via cautelativa, nonché in tutti i casi in cui, dopo un'attenta analisi, essa ritenga che il Sistema di Gestione dell'Organizzazione non risponda più ai requisiti della norma e/o delle regole di certificazione. La sospensione può essere anche richiesta volontariamente dall'Organizzazione.

11.1.1 La sospensione è prevista nei seguenti casi:

- a) rilievo di non conformità, non risolte dall'Organizzazione nei tempi assegnati da **ICDQ** e/o mancata adozione di azioni correttive nei tempi concordati;
- b) mancato adeguamento, entro i termini stabiliti, da parte dell'Organizzazione, del proprio Sistema alle modifiche della norma e/o delle regole di certificazione, comunicate da **ICDQ**;
- c) mancata disponibilità da parte dell'Organizzazione all'effettuazione degli audit ordinari e straordinari;
- d) mancata disponibilità da parte dell'Organizzazione all'effettuazione degli audit alla presenza di Valutatori/osservatori **dell'ente di Accredimento**;
- e) mancata accettazione di audit supplementari richiesti da **ICDQ**, purché adeguatamente motivati;
- f) mancata comunicazione a **ICDQ** di modifiche al proprio Sistema;
- g) mancata informazione a **ICDQ** circa procedimenti giudiziari e/o amministrativi;
- h) condanna dell'Organizzazione per fatti aventi ad oggetto il mancato rispetto dei requisiti relativi al Sistema oggetto di certificazione;
- i) mancata gestione di reclami e/o segnalazioni direttamente connesse con carenze del Sistema certificato;
- j) mancato versamento delle somme dovute a **ICDQ** nei termini contrattualmente previsti;
- k) uso del logo secondo modalità non conformi alle prescrizioni contenute nel presente Regolamento all'articolo 10.

11.1.2 La sospensione della certificazione può inoltre essere decisa da **ICDQ** in caso di uso scorretto del certificato, sempre che non si tratti di un'irregolarità così grave da condurre al provvedimento di revoca della certificazione. In particolare, l'uso del certificato è scorretto:

- a) quando l'Organizzazione utilizza la certificazione in modo tale da portare discredito a **ICDQ**;
- b) quando l'Organizzazione effettua dichiarazioni ingannevoli e/o non autorizzate, relativamente alla propria certificazione.

11.1.3 Durante il periodo di sospensione della propria certificazione, l'Organizzazione non può fare uso del certificato né qualificarsi come Organizzazione certificata e deve portare a conoscenza dei terzi interessati, con mezzi adeguati, la condizione di sospensione della certificazione stessa, in tutti i casi nei quali la medesima è determinante ai fini dell'acquisizione o del mantenimento di un contratto e/o di una fornitura.

11.1.4 Il periodo di sospensione della certificazione è stabilito da **ICDQ** ed il provvedimento potrà essere interrotto solo dopo che l'Organizzazione abbia dimostrato di avere rimosso le cause che l'hanno originato. Durante tale periodo l'Organizzazione non può essere certificata da altro Organismo di certificazione e sarà comunque tenuta al versamento dei diritti annui di



mantenimento stabiliti dal contratto.

11.2 C.D.Q si riserva il diritto di revocare la certificazione qualora il Sistema di Gestione non garantisca il rispetto dei requisiti minimi della norma di riferimento e del Regolamento di certificazione e **ICDQ** ritenga che l'Organizzazione non sia in grado di ripristinare la relativa conformità.

11.2.1 In particolare, la certificazione può essere revocata nei seguenti casi:

- a) mancata eliminazione delle cause che hanno portato alla sospensione della certificazione per un periodo stabilito da **ICDQ**;
- b) cessazione dell'attività dell'Organizzazione oggetto di certificazione o sospensione della stessa per un periodo superiore a 6 mesi;
- c) gravi irregolarità o abusi nell'utilizzo del certificato e/o del logo di certificazione;
- d) passaggio in giudicato di una condanna definitiva dell'Organizzazione per fatti aventi ad oggetto il mancato rispetto dei requisiti necessari del Sistema di Gestione oggetto di certificazione;
- e) mancato versamento delle somme dovute, qualora l'Organizzazione persista nel suo inadempimento, nonostante una diffida inviata con fax o lettera raccomandata;
- f) frequente inosservanza degli impegni assunti, anche in forma non grave;
- g) comportamento scorretto dell'Organizzazione che, con inadempienze manifeste nei confronti dei propri clienti, metta in discussione il prestigio di **ICDQ**.

11.2.2 In caso di revoca della certificazione, così come nel caso del recesso di cui all'art.9, l'Organizzazione dovrà:

- a) restituire i documenti originali della certificazione in suo possesso, ivi compreso il certificato di approvazione;
- b) non utilizzare eventuali copie o riproduzioni della certificazione;
- c) non utilizzare tutta la documentazione tecnica e/o pubblicitaria, contenente il logo e/o riferimenti alla certificazione rilasciata da **ICDQ** e distruggere il tutto;
- d) cessare immediatamente ogni e qualsiasi riferimento alla certificazione revocata;
- e) segnalare lo stato di revoca ai propri committenti.

11.2.3 **ICDQ** provvederà a segnalare l'avvenuta revoca, con le opportune pubblicazioni. Essa potrà eventualmente decidere di riattivare l'iter di certificazione soltanto qualora l'Organizzazione riesca a provare di avere nel frattempo adottato tutti gli opportuni provvedimenti, atti ad evitare il ripetersi delle inadempienze che avevano originato la revoca.

11.2.4 La revoca e il recesso contrattuale di cui all'art.9 non danno diritto ad alcun rimborso all'Organizzazione, bensì comportano a carico di questa il pagamento di tutte le eventuali somme che **ICDQ** sosterrà per verificare che l'Organizzazione abbia ottemperato al rispetto di quanto sopra.

ARTICOLO 12 – CONDIZIONI ESSENZIALI

12.1 L' Organizzazione, con l'accettazione della offerta-contratto e una volta superato positivamente l' audit di certificazione, garantisce e si impegna nei confronti di **ICDQ**, durante il periodo di validità della certificazione, a rispettare tutti i requisiti necessari per il rilascio e il mantenimento del certificato di approvazione, incluse tutte le norme, regole, codici, normative o simili emesse dalle Autorità competenti, che interessino la certificazione in suo possesso.

12.2 - Nel caso in cui vengano apportate variazioni sostanziali che riguardino la generalità dei clienti, relative al regolamento dello schema di certificazione, **ICDQ** riporterà sul proprio sito web www.icdq.al le avvenute variazioni e i termini di applicabilità delle stesse. In tal caso **ICDQ** provvederà a valutare eventuali osservazioni fatte dalle parti interessate.

12.2.1 L'Organizzazione, presa visione delle variazioni, dovrà adeguarsi alle stesse; qualora essa non intenda ottemperarvi, potrà recedere dal contratto, salvo il caso in cui le



variazioni apportate da **ICDQ** siano imposte dalle norme di riferimento e dall'ente di accreditamento a cui la stessa, e di conseguenza le organizzazioni certificate, sono assoggettate. Il recesso dovrà avvenire con l'inoltro, da parte dell'Organizzazione, di una comunicazione scritta della sua decisione a **ICDQ** a mezzo raccomandata A/R, entro e non oltre 30 giorni; trascorso tale termine, le nuove modifiche si intendono accettate.

ARTICOLO 13 - RESPONSABILITA' CIVILE

13.1 Fatta eccezione per i casi in cui sia evidente e dimostrabile un comportamento negligente da parte di **ICDQ**, dei propri dipendenti e/o collaboratori, essa non è responsabile di nessuna perdita o danno subito da chiunque e dovuti ad un atto di omissione e/o errore qualsiasi, in qualche modo causati durante lo svolgimento dell' Audit di certificazione o nello svolgimento di altri servizi.

13.2 In caso di comprovata negligenza, qualsiasi perdita o danno per i quali **ICDQ** risulti responsabile sarà limitato ad un ammontare non eccedente le tariffe di **ICDQ** relative al servizio per cui risulta negligente.

13.3 Il rilascio ed il mantenimento della certificazione del Sistema di Gestione non costituiscono, da parte di **ICDQ**, la garanzia del rispetto da parte dell'Organizzazione certificata degli obblighi di Legge e dei requisiti cogenti ai quali è tenuta a conformarsi. L'Organizzazione è l'unica responsabile, sia verso se stessa, sia verso i terzi, del corretto svolgimento delle proprie attività e della conformità delle stesse e dei prodotti/servizi erogati alle normative applicabili ed alle aspettative dei clienti e dei terzi in genere.

ARTICOLO 14 – INDENNIZZI

L' Organizzazione sarà tenuta a corrispondere a **ICDQ** indennizzo totale per tutti i reclami, azioni e danni, derivanti da:

- a) cattivo utilizzo e/o abuso da parte dell'Organizzazione del certificato rilasciato da **ICDQ**;
- b) ogni inadempienza del contratto;
- c) lesione dell'immagine di **ICDQ**;
- d) uso mendace e/o ingannevole della certificazione nei confronti di terzi.
- e) uso improprio del logotipo di certificazione.

ARTICOLO 15 – CAUSE DI FORZA MAGGIORE

ICDQ non sarà responsabile degli obblighi previsti dal contratto, qualora non dovesse essere in grado di adempiere ai propri impegni a causa di circostanze ragionevolmente imprevedibili ed indipendenti dalla sua volontà.

ARTICOLO 16 – PRIVACY

16.1 L' Organizzazione e **ICDQ** considereranno strettamente confidenziali tutti i documenti e/o informazioni in proprio possesso, o in possesso dei propri impiegati, collaboratori o altri.

16.2 L'Organizzazione si impegna a fornire informazioni a terzi solo previa autorizzazione scritta da parte di **ICDQ**, salvo il caso in cui tali informazioni siano richieste da organi di legge.



ARTICOLO 17 –RECLAMI E RICORSI

Si veda il documento riferito a normative specifiche su “Prestazione del Servizio di Certificazione **PG.7.1.1**” che unitamente al presente documento, alla Richiesta d’Offerta e alla ns. nostra offerta - contratto costituisce parte integrante del contratto.

17.1 L’ Organizzazione da certificare, relativamente a qualsiasi evento connesso alla procedura di certificazione che essa ritenga lesivo dei suoi interessi, potrà presentare reclamo a **ICDQ**, in forma scritta, motivandone le ragioni.

17.1.1 Il reclamo sarà esaminato e deciso dalla Direzione di **ICDQ**, che, ai fini di tale decisione, potrà decidere, se necessari, ulteriori accertamenti.

17.1.2 Le spese relative al reclamo sono a carico dell’Organizzazione richiedente, fatto salvo il caso in cui il reclamo venga accolto.

17.2 Nell’ipotesi in cui l’Organizzazione ritenga ingiusto un provvedimento di **ICDQ**, essa potrà, entro 30 giorni dal ricevimento della decisione a cui intende opporsi, presentare un ricorso, motivandone le ragioni, allo scopo di ottenere la revoca o la variazione del provvedimento.

17.2.1 Il ricorso verrà esaminato e deciso dal Legale Rappresentante di **ICDQ** che, ai fini di tale decisione, potrà decidere, se necessari, ulteriori accertamenti.

17.2.2 Le spese relative al ricorso sono a carico dell’Organizzazione richiedente, fatto salvo il caso in cui il ricorso venga accolto.

17.2.3 In caso di accoglimento del ricorso, **ICDQ** prenderà le iniziative opportune atte ad eliminare la causa che lo ha originato.

ARTICOLO 18 - GIURISDIZIONE

Per tutte le controversie relative all’interpretazione e/o esecuzione del contratto, che non siano di competenza della Direzione (nella figura del Rappresentante Legale) di **ICDQ**, così come riportato nella procedura di riferimento, le parti eleggono come foro competente il Tribunale di Tirana, rinunciando espressamente al proprio foro e rifacendosi a quanto disciplinato dal codice civile.