



Condizioni Generali di Contratto

**PER LA CERTIFICAZIONE ED IL MANTENIMENTO
DEI SISTEMI DI GESTIONE**

INDICE

PREMESSA	4
1. Definizioni	4
2. Oggetto del servizio di certificazione. Divieto di consulenza	4
2.1. Oggetto del servizio	4
2.2. Divieto di consulenza	4
3. Documenti e norme tecniche di riferimento	4
4. Comitato per la Salvaguardia dell'Imparzialità	4
5. Durata del contratto	5
6. Obblighi di ICMQ	5
6.1. Metodo di verifica della conformità	5
6.2. Auditor ICMQ	5
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. Consegna documenti contrattuali	5
7.2. Obbligo di collaborazione e sicurezza sul lavoro durante le verifiche	6
7.3. Obbligo di mantenimento della conformità	6
7.4. Modifiche al Sistema di Gestione. Modifiche relative al Cliente. Eventi pregiudizievoli	6
7.5. Obbligo di pagamento del compenso	6
7.6. Interruzione della verifica ispettiva	6
7.7. Obbligo di gestione dei reclami	6
8. Certificati	7
9. Istruzione della Richiesta di Certificazione	7
10. Procedimento per il rilascio dei Certificati	7
10.1. Verifica completezza della richiesta di certificazione, conferma di avvio dell'iter di certificazione, nomina valutatori e concessione dell'accesso all'area riservata del sito web di ICMQ	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 il rinnovo del Certificato	8
10.6. Definizione del tempo di verifica (Audit Time)	9
10.7. Verifiche supplementari e/o straordinarie	9
11. Trasferimento della certificazione	9
12. Modifiche ed Estensioni del Certificato	9
13. Validità della certificato	9
14. Uso del Certificato e dei marchi ICMQ	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 al 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	11
22. Contestazioni e Reclami	12
23. Privacy	12
24. Copyright	12
25. Controversie – Arbitrato	12
25.1. Arbitrato	12
25.2. Autorità Giudiziaria	12

PREMESSA

ICMQ S.p.A. (di seguito ICMQ) è un organismo di certificazione e ispezione che, operando come organismo indipendente, che opera secondo i criteri generali definiti dalle norme della serie ISO/IEC 17000 (nelle parti applicabili ai singoli schemi di certificazione) 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 ICMQ.

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 domanda di certificazione.

Comitato di Certificazione: si intenderà l'insieme delle persone che decideranno sul Rilascio, Mantenimento, Rinnovo, Sospensione e Revoca della Certificazione;

Gruppo di Verifica Ispettiva/Auditor: si intenderanno le persone incaricate da ICMQ di eseguire in campo la verifica destinata alla valutazione di conformità del Sistema di Gestione del Cliente.

Guida Applicativa: si intenderà un documento predisposto da ICMQ che specifica i requisiti di Norma per la specifica tipologia di Prodotto/Servizio che devono essere applicati nel Sistema di Gestione da parte del richiedente la Certificazione.

Lista di Controllo: si intenderà il documento predisposto da ICMQ e utilizzato dagli Auditor ICMQ per l'effettuazione della verifica;

Non Conformità: si intenderanno le carenze del Sistema di Gestione del Cliente accertate durante gli audit condotti da auditor di ICMQ; 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 Comitato di Certificazione di ICMQ 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 l'organizzazione dovrà inviare a ICMQ entro tre mesi le opportune evidenze documentali della risoluzione di ogni NC, 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 NC l'organizzazione dovrà inviare a ICMQ entro e non oltre 10 giorni dalla verifica, le azioni correttive relative ad ogni NC riscontrata (utilizzando il Mod. 25) compilato nelle parti "a cura dell'Azienda". Prima della ricezione di tale comunicazione non sarà possibile sottoporre la pratica al Comitato di Certificazione per il rilascio/rinnovo/estensione e mantenimento della certificazione; eventuali tempistiche superiori dovranno essere autorizzate da ICMQ.

ICMQ 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 ICMQ verifica periodicamente il mantenimento della conformità ai requisiti del Sistema di Gestione predisposto dal Cliente e certificato.

Unità produttiva/sito: la sede in cui si esercitano le attività, collegate alla fabbricazione di prodotti e/o servizi, alle quali si applica il Sistema di Gestione oggetto di Domanda di Certificazione.

Valutazione: azione mediante la quale ICMQ 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 ICMQ 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.

ICMQ non effettua, né direttamente né tramite sub-contraffattori, 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) tariffario in vigore per la certificazione;
- b) domanda di Certificazione e allegati (quando previsto);
- c) le presenti Condizioni Generali di Contratto;
- d) regolamento uso del Marchio ICMQ DOC 05;
- e) guida Applicativa (quando pertinente);
- f) allegato specifico per la Norma di riferimento (quando presente).

Il Cliente si impegna comunque a verificare periodicamente, almeno una volta ogni sei mesi, sul sito www.icmq.org (area riservata) se i documenti di cui sopra sono stati modificati rispetto a quanto sottoscritto al momento della Domanda di Certificazione, e comunque prima di ogni rinnovo.

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, nominato dal Consiglio di Amministrazione di ICMQ, 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 ICMQ riceverà domanda di certificazione con la sottoscrizione ed accettazione dei documenti ad essa collegati o richiamati.

Il contratto scadrà dopo 3 (tre) anni solari decorrenti dall'inizio del mese corrispondente al rilascio del Certificato ICMQ.

Il contratto sarà tacitamente rinnovato per i 3 (tre) anni successivi, salvo che una delle parti non invii all'altra disdetta con lettera raccomandata A.R. o posta elettronica certificata, 6 (sei) mesi prima della data di scadenza dello stesso.

Il contratto scadrà invece dopo 1 (un) anno dal suo perfezionamento, qualora per motivi di forza maggiore non dipendenti da ICMQ 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 e dovrà altresì corrispondere ad ICMQ tutti i corrispettivi previsti per l'eventuale attività svolta da ICMQ durante la validità del contratto stesso secondo le tariffe indicate nel Tariffario in vigore al momento della prestazione, salvo diversi accordi scritti tra le parti.

6. Obblighi di ICMQ

La Valutazione verrà svolta da ICMQ, 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 ICMQ in merito all'attività di certificazione è "obbligazione di mezzi" e non "di risultato". Di conseguenza, ICMQ potrà rilasciare al Cliente il Certificato solo nel caso in cui il Sistema di Gestione di quest'ultimo sia conforme alla Norma.

ICMQ 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 ICMQ, 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 rivalutazione dell'intero Sistema di Gestione, inclusa la valutazione documentale, da effettuarsi entro 3 anni dal primo rilascio e/o rinnovo del Certificato.

ICMQ 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 concreto in modo efficace.

Il rilascio e il mantenimento del Certificato non costituiscono, da parte di ICMQ, la garanzia del rispetto degli obblighi di legge da parte del Cliente. Il Cliente è il solo responsabile, sia verso se stesso, sia verso i 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 ICMQ.

Pertanto l'assenza di non conformità rilevate non significa che non possano essere presenti non conformità nel Sistema di Gestione stesso.

6.2. Auditor ICMQ

ICMQ 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 ICMQ.

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 "Ispettore Coordinatore" e costituisce l'interfaccia con il Cliente che riceve la verifica.

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

ICMQ comunica al Cliente i nominativi degli Auditor incaricati della verifica.

Il Cliente, entro 5 giorni solari, può rifiutare uno o più Auditor proposti da ICMQ. La motivazione di tale ricasazione deve essere fornita per iscritto. A fronte di valide motivazioni, ICMQ propone nuovi Auditor.

Gli Auditor si metteranno in contatto con il Cliente per concordare la data dell'audit e per stabilire l'eventuale organizzazione logistica.

Nel caso in cui un Ispettore per gravi motivi (quali malattia, infortunio, etc.) sia costretto a non dar corso alla verifica o ad interromperla durante la sua esecuzione, ICMQ 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 ICMQ incluso il rispetto di tutte le regole del Sistema di Gestione proprio di ICMQ, 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 ICMQ 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 ICMQ, che prevede il vincolo di riservatezza per gli Auditor e per tutto il personale di ICMQ coinvolti nel processo di certificazione.

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

ICMQ 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

ICMQ potrà rilasciare al Cliente il Certificato solo nel caso in cui il Sistema di Gestione di quest'ultimo sia conforme alla Norma.

ICMQ 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

ICMQ 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. Consegna documenti contrattuali

Il Cliente ha l'obbligo di sottoporre ad ICMQ tutti i documenti previsti dal contratto di certificazione riguardanti il proprio Sistema di Gestione indicati nella Domanda di Certificazione almeno 15 giorni prima della data fissata per la verifica iniziale, salvo se

diversamente concordato fra le parti. Il mancato o parziale ricevimento di tale documentazione non permetterà ad ICMQ di avviare l'iter di certificazione.

7.2. Obbligo di collaborazione e sicurezza sul lavoro durante le verifiche

Il Cliente si obbliga a fornire la massima collaborazione a ICMQ 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 ICMQ sono destinati ad operare e le misure di prevenzione e di emergenza adottate in relazione alla propria attività oltre a fornire agli Auditor ICMQ 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, incluso il Rappresentante della Direzione;
- d) nel caso il Cliente desideri che un proprio consulente esterno partecipi agli audit, ne dovrà dare comunicazione ad ICMQ; tale consulente 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 e/o di Abilitazione, che operino per esigenze del mantenimento dell'accREDITAMENTO e/o dell'abilitazione di ICMQ e che il Cliente è tenuto ad accogliere quando richiesto.
- degli eventuali osservatori agli audit, inviati da ICMQ ai fini del monitoraggio dei propri Auditor o allo scopo di formazione degli osservatori stessi, che il Cliente è tenuto ad accogliere quando richiesto.

7.3. 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.

Il Cliente, dopo l'ottenimento del Certificato, si impegna a trasmettere annualmente ad ICMQ il dato aggiornato relativo ad addetti e fatturato.

7.4. Modifiche al Sistema di Gestione. Modifiche relative al Cliente. Eventi pregiudizievoli

A) Modifiche al Sistema di Gestione. Il Cliente ha l'obbligo di comunicare ad ICMQ, prima di adottarle, modifiche sostanziali al Sistema di Gestione nelle unità produttive già certificate da ICMQ, 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 ad ICMQ 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, ICMQ 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.

B) Modifiche relative al Cliente. Nel caso in cui si verifichino (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 (cambio di dirigenti con ruoli chiave, personale con potere decisionale o personale tecnico). In tutti questi casi, ICMQ avrà la facoltà di richiedere un nuovo esame documentale e/o una nuova verifica ispettiva e/o una nuova Domanda di Certificazione, 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 ICMQ provvederà ad emettere un nuovo Certificato ICMQ contenente le modificazioni richieste, con costi a carico del Cliente.

C) 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 ICMQ, entro 15 (quindici) giorni dall'evento, a mezzo di lettera raccomandata A.R. o posta elettronica certificata.

7.5. Obbligo di pagamento del compenso

Il Cliente si impegna a corrispondere i compensi (tariffe, quote e ogni altra spesa) per l'attività svolta da ICMQ anche in caso di mancata emissione del Certificato a seguito dell'assenza dei requisiti di conformità, verificata ed oggettivamente documentata. Infatti, ICMQ 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 validi nel momento in cui viene svolta l'attività che sono indicate nel Tariffario in vigore. Le variazioni annuali dei compensi vengono notificate attraverso la pubblicazione del Tariffario nell'area riservata del sito web ICMQ.

Il Cliente è obbligato a corrispondere la quota di mantenimento del Certificato annualmente entro e non oltre il 31 gennaio di ogni anno.

In caso di ritardo nei pagamenti il Cliente dovrà riconoscere a ICMQ gli interessi di mora ex D.Lgs. n° 231/2002 nonché le eventuali spese legali per il recupero del credito.

Il Cliente s'impegna a versare ad ICMQ le quote di Esame/Accettazione Domanda di Certificazione, di Registrazione certificazione, Emissione del Certificato e di Mantenimento della Certificato secondo quanto indicato nel Tariffario e secondo le modalità di pagamento in essi precisate, salvo diversi accordi scritti fra le parti.

Nelle quote sopra indicate sono inclusi i costi di ICMQ per la gestione della certificazione mentre non sono comprese le tariffe (ed il rimborso delle spese vive) corrispondenti agli audit che saranno addebitate secondo il preventivo accettato dal cliente e, in caso di voci non previste dal preventivo, secondo il Tariffario in vigore al momento della verifica.

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 ICMQ si farà riferimento al Tariffario in vigore al momento della richiesta.

7.6. 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 ICMQ l'ammontare pari al costo totale di impegno del valutatore, spese comprese.

7.7. 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 ICMQ 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 ICMQ e/o dall'ente di accreditamento di ICMQ. In questo caso, diversamente da quanto indicato al punto 6.2, gli auditor non possono essere ricusati.

8. Certificati

Il Certificato attesta che il Cliente attua un Sistema di Gestione in conformità ai requisiti fissati dalla Norma ed esercita, nelle unità operative/siti indicati nel certificato, anche il controllo operativo in conformità alle Guide Applicative di ICMQ, quando applicabili. Per alcuni settori ICMQ esplicita nella Guida Applicativa anche i requisiti del Controllo di Produzione di Fabbrica. Questo controllo interno è in questi casi attestato da un secondo certificato specifico (Certificato FPC); la sua validità è subordinata a quella del certificato rilasciato secondo la Norma di riferimento.

In caso di certificazioni parzialmente accreditate l'organizzazione riceverà due certificati distinti; uno con i riferimenti all'ente di accreditamento ed un secondo certificato senza.

9. Istruzione della Richiesta di Certificazione

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

Il cliente deve presentare ad ICMQ una Domanda di certificazione con la quale accetta il preventivo ed i documenti ad esso collegati o richiamati.

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

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

10. Procedimento per il rilascio dei Certificati

Il procedimento di Certificazione comprende le seguenti fasi principali:

- verifica della completezza della richiesta di certificazione, conferma di avvio dell'iter di certificazione, nomina degli auditor e concessione dell'accesso all'area riservata del sito web di ICMQ;
- 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 Certificato;
- eventuali verifiche supplementari e/o straordinarie.

Gli elementi per la valutazione del Sistema di Gestione vengono raccolti in base alle Liste di Controllo e Guide Applicative specifiche, ove applicabili.

10.1. Verifica completezza della richiesta di certificazione, conferma di avvio dell'iter di certificazione, nomina valutatori e concessione dell'accesso all'area riservata del sito web di ICMQ

ICMQ, verificata la completezza della Domanda di Certificazione, e l'avvenuto pagamento della quota da versare alla Domanda di Certificazione, conferma al Cliente l'avvio dell'iter di certificazione e la nomina degli Auditor incaricati di effettuare le verifiche.

Contestualmente alla comunicazione di accettazione della Domanda di Certificazione, ICMQ comunica la Cliente le credenziali (username e password) per l'accesso all'area riservata del sito proprio web. In quest'area il Cliente può verificare lo stato di avanzamento dell'iter di certificazione e, una volta ottenuta la certificazione, il Cliente può verificare la programmazione (scadenze temporali, durate e gruppo di audit)

degli audit periodici. Dall'area riservata il Cliente può accedere a tutta la documentazione pertinente, incluse le Liste di Controllo che vengono normalmente utilizzate dagli Auditor ICMQ nella conduzione degli audit. In questo modo il Cliente può valutare autonomamente il grado di attuazione del proprio Sistema di Gestione.

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 ICMQ una *so/a* 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. ICMQ, sulla base della documentazione fornita dagli Auditor dopo la "pre-visita" (rapporto di audit e suoi allegati), 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.

Verifica di conformità della Documentazione

Il responsabile del gruppo di audit, o un altro auditor da questi incaricato, esamina la documentazione inviata dall'organizzazione al momento della richiesta di certificazione (manuale del sistema di gestione ove previsto e/o altra documentazione eventualmente richiesta dalla Norma di riferimento).

L'esame costituisce, di fatto, una parte dell'audit di stage 1 e può avvenire presso la sede dell'ispettore incaricato (off-site) o direttamente presso la sede dell'organizzazione nel tempo previsto per l'audit di stage 1 (on-site). In ogni caso i risultati della verifica di conformità della documentazione vengono comunicati all'organizzazione al termine dell'audit di stage 1.

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, ICMQ:

- 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 da parte della Direzione Aziendale;
- 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, evidenziando quelle che, qualora perdurassero nella visita di stage 2, potrebbero essere classificate come non conformità nel corso dello stage 2 ed eventualmente essere ostative per il rilascio della certificazione.

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, ICMQ potrebbe considerare la necessità di ripetere

tutto o in parte lo stage 1 e portare al rinvio o alla cancellazione dello stage 2.

Audit di Stage 2

L'audit di stage 2 deve avvenire, tranne che in casi eccezionali, non oltre 6 mesi dalla data in cui ICMQ ha formalizzato l'esito dell'audit di stage 1. Se ciò dovesse accadere dovrà essere effettuato un nuovo 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;
- siano state inviate le evidenze necessarie alla chiusura di criticità ostative eventualmente richieste dall'Auditor in occasione della verifica di stage 1.

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 l'Ispettore (o l'Ispettore Coordinatore del Gruppo di Verifica Ispettiva) 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'Ispettore la verbalizzazione di sue eventuali riserve.

L'Ispettore raccoglie infine, in un rapporto per ICMQ, rilievi, osservazioni e valutazioni conclusivi allegando eventuale documentazione di supporto.

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

A conclusione dell'audit, l'Ispettore 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 ICMQ, 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'Ispettore 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 violazione stessa.

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. I costi relativi a tale verifica sono indicati nell'offerta inviata alla voce STAGE 2.

10.4. Valutazione dei risultati degli audit e rilascio del certificato

A) Esame ICMQ. ICMQ esamina il rapporto e conferma o meno al Cliente quanto emerso nel corso della visita ispettiva. ICMQ può decidere per una istruttoria integrativa, consistente in una verifica documentale o in una visita supplementare, prima di presentare la pratica al Comitato di Certificazione.

La pratica non può essere proposta per la concessione della Certificazione 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 alle tutte le NC rilasciate, la pratica per la certificazione non viene portata all'attenzione del Comitato di Certificazione e quindi non viene rilasciato il relativo Certificato.

B) Esame Comitato di Certificazione. Il Comitato di Certificazione esamina la pratica ed esprime la propria decisione per la concessione o meno del Certificato.

Una istruttoria integrativa può essere richiesta dal Comitato di Certificazione. Se ritenuto utile, il Comitato di Certificazione può interpellare il Cliente prima di esprimersi definitivamente.

La concessione o la mancata concessione del Certificato viene decisa dal Comitato di Certificazione e comunicata al Cliente.

La decisione del Comitato di Certificazione viene comunicata al Cliente e,

- a) se positiva, viene rilasciato un Certificato che richiami ogni unità produttiva coperta dal Sistema di Gestione certificato. A seguito del rilascio del Certificato, ICMQ iscrive il Cliente in apposito Registro. Tale Registro sarà pubblicato e/o pubblicizzato secondo forme e modalità stabilite da ICMQ. Inoltre le informazioni relative al Certificato possono essere trasmesse, quando richieste, ai soggetti aventi diritto.
- b) se negativa, non viene rilasciato il Certificato e verrà comunicato al Cliente la modalità per la prosecuzione dell'iter di certificazione (ad esempio con una visita supplementare).

Il Cliente può presentare ricorso contro la decisione di ICMQ e del Comitato di Certificazione secondo le modalità previste all'articolo 21 delle presenti Condizioni Generali.

10.5. Verifiche periodiche di mantenimento del Certificato e verifica triennale per il rinnovo 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) dalla decisione.

Almeno una volta ogni tre anni deve essere effettuata una verifica ispettiva di rinnovo, in cui l'intero Sistema di Gestione viene riesaminato. Salvo diverse indicazioni da parte dei regolamenti Accredia applicabili, la verifica di rinnovo può coincidere con la terza verifica di sorveglianza.

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

Quando ne ricorrano gli estremi ICMQ può decidere che le verifiche di sorveglianza siano condotte a campione fra le sedi coperte dal Certificato (vedere il documento IAF MD 1, disponibile sul sito www.iaf.nu). 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 ICMQ 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 del logo;
- prestazioni per il miglioramento continuo, efficacia del Sistema di Gestione di conseguire gli obiettivi.

L'Ispettore coordinatore riporta le proprie constatazioni in un rapporto di audit per ICMQ in cui devono essere inserite le eventuali osservazioni dell'Organizzazione. ICMQ informa comunque l'Organizzazione sull'esito dell'audit.

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 essenziali, viene definito da ICMQ, caso per caso, un tempo massimo di superamento delle non conformità stesse, passato il quale invano, la certificazione viene sottoposta alla Comitato di Certificazione 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 verifica (Audit Time)

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

- tipo di verifica (valutazione, sorveglianza, rinnovo);
- esistenza di un altro Sistema di Gestione Aziendale già certificato da ICMQ;
- dimensioni Aziendali e tipologia dei processi/prodotti/servizi.

Le suddette giornate di visita per il rilascio o il mantenimento della certificazione saranno comunque riesaminate annualmente sulla base dell'aggiornamento dei dati aziendali.

La pianificazione delle verifiche e l'impegno in giorni uomo per ciascuna azienda/cliente è consultabile nell'area riservata del sito internet www.icmq.org.

10.7. Verifiche supplementari e/o straordinarie

Verifiche supplementari, o con periodicità inferiore a quella annuale (*da intendersi come periodo di 12 mesi*), possono essere richieste da ICMQ qualora si riscontrassero non conformità rilevanti. Tali verifiche saranno addebitate al Cliente in base al Tariffario in vigore alla data di effettuazione delle verifiche stesse.

Inoltre qualora pervengano a ICMQ 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, ICMQ avrà il diritto di eseguire una verifica ispettiva straordinaria 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 e/o di Abilitazione e in tal caso, personale di tali Enti può accompagnare l'Ispettore di ICMQ. Le visite straordinarie possono essere condotte senza preavviso. In caso di rifiuto del Cliente a far svolgere a ICMQ tali attività, il Certificato ICMQ sarà sospeso immediatamente. I costi delle visite sono sempre a carico del Cliente, eccetto il caso di verifiche straordinarie in cui non emergano Non Conformità.

11. Trasferimento della certificazione

E' 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 ICMQ è accreditato;
- b) le ragioni per cui viene richiesto il trasferimento;
- c) la validità del certificato accreditato in termini di autenticità, durata e 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 rapporti di audit e lo stato delle

eventuali non conformità;

- f) i reclami ricevuti e le azioni intraprese;
- g) eventuali contenziosi con l'autorità competenti.

Il processo di trasferimento segue le regole definite in sede IAF (International Accreditation Forum IAF MD 2) e dalle procedure ICMQ.

A seguito del positivo esito delle 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 impianti ovvero ad altre attività, deve presentare specifica Domanda di Certificazione ad ICMQ secondo l'iter specificato all'articolo 10.

Fino all'ottenimento dell'estensione della certificazione non può essere fatto uso del logo ICMQ relativamente agli impianti/attività oggetto della Domanda di Certificazione.

13. Validità del certificato

La validità triennale del Certificato è subordinata al superamento degli audit periodici (vedi § 10.5) 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 grave¹ 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 (vedi §§ 16 – 17);
- esistenza di un valido sistema di audit interni;
- esistenza di un valido sistema di Riesame della Direzione.

14. Uso del Certificato e dei marchi ICMQ

Al Cliente viene concessa la licenza d'uso dei marchi ICMQ e IQNet, con facoltà di utilizzarli nella documentazione tecnica e pubblicitaria ma nei limiti di quanto previsto dall'apposito Regolamento per l'uso del marchio DOC 05.

Nel caso di utilizzo improprio del Certificato e dei marchi sopra citati, ICMQ 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 cessare 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.

Nel caso in cui il Cliente non dovesse utilizzare correttamente il Certificato e/o i marchi sopra indicati, esso sarà obbligato al pagamento di una penale a favore di ICMQ quantificata in Euro 500,00 (cinquecento) per ogni singola violazione e in Euro 100,00 (cento) per ogni giorno di ritardo nell'ottemperare a tali obblighi, fatti salvi gli eventuali maggiori danni. ICMQ si riserva di esperire ogni azione giudiziale, così come si riserva il diritto di darne pubblicità su periodici o quotidiani, oltre a comunicarlo alle Autorità Competenti.

15. Divulgazione al pubblico del Certificato.

Il Cliente autorizza ICMQ a tenere aggiornato, pubblicare e/o pubblicizzare l'Elenco delle aziende clienti in possesso di certificazione/i (anche sul sito www.icmq.org) in modo che chiunque possa verificare l'esistenza del Certificato, nonché lo stato dello stesso (validità, sospensione, revoca o rinuncia). ICMQ comunicherà altresì tali informazioni anche all'Ente di Accreditamento (Accredia), ad altri enti (CISQ), ad ogni altro soggetto che gliene faccia richiesta con indicazione anche sul Notiziario ICMQ e sul sito web di ICMQ.

16. Sospensione del Certificato

ICMQ avrà la facoltà di sospendere il Certificato in tutti i casi in cui, a seguito delle visite di sorveglianza, risulti una situazione di

¹ Per situazione di non conformità grave si intenda la presenza di non conformità non risolte che, per numero e rilevanza, mettono in dubbio l'efficacia del Sistema di Gestione nel conseguire gli obiettivi definiti nello Scopo della Norma.

non conformità grave alle prescrizioni della Norma di riferimento, da cui risulta che il Sistema di gestione attuato non sia conforme ai requisiti prestabiliti.

Più in generale ICMQ potrà sospendere, per un determinato periodo di tempo, la validità del Certificato ICMQ 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 ICMQ;
- g) rifiuto del Cliente di accogliere gli Auditor incaricati da ICMQ, i valutatori degli Enti di Accreditamento e/o di Abilitazione e gli Osservatori senza valide motivazioni;
- h) irregolarità da parte del Cliente in merito all'utilizzo del Certificato ICMQ e/o dei marchi di proprietà di ICMQ e degli enti di accreditamento;
- i) inadempimento da parte del Cliente ad una 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.

ICMQ notificherà al Cliente la sospensione del Certificato ICMQ mediante lettera raccomandata A.R. o posta elettronica certificata, 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 ICMQ ha la facoltà di concedere la sospensione del Certificato per il periodo di tempo concordato con il Cliente che però non potrà essere superiore ad 1 (un) anno.

ICMQ avrà la facoltà di pubblicare la sospensione del Certificato ICMQ 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, ICMQ comunicherà al Cliente l'avvenuta riattivazione dello stesso.

La durata della sospensione del Certificato ICMQ avrà decorrenza dal giorno in cui il Cliente riceve la comunicazione di sospensione. Nel periodo di sospensione permane l'obbligo da parte del Cliente di pagare la quota annuale di Mantenimento stabilita dal Tariffario.

Al termine del periodo di sospensione ICMQ ha facoltà di dare corso ad una verifica ispettiva supplementare, con costi a carico del Cliente, per assicurarsi che sussistano le condizioni per la riattivazione del Certificato. Se l'esito di tale verifica è positivo, il Certificato viene riattivato. In caso contrario, ICMQ può disporre la revoca del Certificato. In entrambi i casi, ICMQ notifica per iscritto l'esito della verifica al Cliente.

17. Revoca del Certificato e Rinuncia

17.1. Revoca del Certificato

ICMQ 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, ICMQ revocherà il Certificato sopra citato nei seguenti casi esemplificativi:

- a) Situazione di non conformità grave (vedere anche §16) del Sistema di Gestione emersa in fase di verifica ispettiva di sorveglianza o di rinnovo e confermata con un parere formale espresso dal Comitato di Certificazione;
- 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 ICMQ 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 ICMQ;
- 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 di proprietà di ICMQ.
- 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 diffida inviata da ICMQ al Cliente stesso.

ICMQ notificherà al Cliente la revoca del Certificato mediante lettera raccomandata A.R. o posta elettronica certificata.

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

- a) restituire a ICMQ l'originale del Certificato e di tutti gli altri certificati ad esso connessi (certificato IQNet, Certificato FPC, ecc.), entro 7 (sette) giorni lavorativi dal ricevimento di tale comunicazione, mediante lettera raccomandata di accompagnamento ove venga dichiarato di aver provveduto agli obblighi specificati alle lettere b) c) e d) di cui sotto;
- b) astenersi immediatamente dall'utilizzare copie e/o riproduzioni dei certificati revocati;
- c) eliminare immediatamente ogni riferimento ai certificati revocati dalla carta intestata (delle lettere, dei telefax e degli email), dai biglietti da visita, dalla documentazione tecnica e pubblicitaria (incluso dominio internet aziendale e eventuali domini internet di associazioni di cui fa parte);
- d) comunicare immediatamente 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 ottemperato agli adempimenti di cui sopra per iscritto e quindi non sarà ammessa la prova per testi.

Nel caso in cui il Cliente non dovesse ottemperare agli specifici obblighi sopra indicati, esso sarà obbligato al pagamento di una penale a favore di ICMQ quantificata in Euro 500,00 (cinquecento) per ogni singola violazione e in Euro 100,00 (cento) per ogni giorno di ritardo nell'ottemperare a tali obblighi.

A fronte di tale revoca ICMQ 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

Ciente prima che il Ciente 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.

ICMQ avrà la facoltà di pubblicare la revoca del Certificato ICMQ con qualsiasi mezzo.

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

Il Ciente è comunque tenuto a pagare le quote tariffarie di mantenimento per tutto l'anno solare in corso al momento della revoca della certificazione.

17.2. Rinuncia al Certificato

Il Ciente potrà rinunciare al Certificato con effetto precedente alla scadenza naturale dello stesso, mediante invio di lettera raccomandata A.R. o posta elettronica certificata, nei seguenti casi:

- quando non intenda più mantenere il Certificato, dandone formale disdetta a ICMQ con un preavviso minimo di sei mesi;
- 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 Ciente non sia in grado, o non intenda adeguarsi alle nuove specifiche;
- nel caso in cui non intenda accettare la variazione disposta da ICMQ in merito ai propri compensi e tale variazione sia eccedente il 10% (dieci per cento) di quanto convenuto nelle presenti Condizioni Generali;
- quando siano intervenute sostanziali modifiche societarie e/o cambiamenti di ragione sociale.

Nei casi alle lettere c) e d) di cui sopra, il Ciente dovrà comunicare per iscritto la rinuncia a ICMQ, entro trenta giorni dalla data di ricevimento della notifica di tali variazioni.

In ogni caso 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 Ciente non intenda sostenere detto audit.

ICMQ comunicherà al Ciente, a mezzo raccomandata A.R. o posta elettronica certificata, la data di decadenza della validità del certificato.

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

- restituire a ICMQ l'originale del Certificato e di tutti gli altri certificati ad esso connessi (certificato IQNet, Certificato FPC, ecc.), entro 7 (sette) giorni lavorativi dal ricevimento di tale comunicazione, mediante lettera raccomandata di accompagnamento ove venga dichiarato di aver provveduto agli obblighi specificati alle lettere b) c) e d) di cui sopra;
- astenersi dall'utilizzare copie e/o riproduzioni dei certificati rinunciati;
- eliminare ogni riferimento ai certificati rinunciati dalla carta intestata (delle lettere, dei telefax e degli email), 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 ICMQ.

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

Nel caso in cui il Ciente non dovesse ottemperare agli specifici obblighi sopra indicati, esso sarà obbligato al pagamento di una penale a favore di ICMQ quantificata in Euro 500,00 (cinquecento) per ogni singola violazione e in Euro 100,00 (cento) per ogni giorno di ritardo nell'ottemperare a tali obblighi.

Alla data di decadenza del certificato, ICMQ provvederà a:

- annullare il Certificato;

- cancellare il Ciente 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 Ciente ad alcun rimborso delle tariffe e/o quote pagate a qualsivoglia titolo che saranno trattenute a titolo di penale e/o a far venir meno l'obbligo di pagare quelle nel frattempo maturate.

Il Ciente è comunque tenuto a pagare le quote tariffarie di mantenimento per tutto l'anno solare in corso al momento della rinuncia della certificazione.

Nel caso in cui la rinuncia al certificato sia comunicata con un preavviso inferiore al termine previsto dalla lettera a) e il cliente provvede a certificarsi presso un altro ente di certificazione entro 18 (diciotto) mesi da tale rinuncia, esso è obbligato a pagare a ICMQ anche una penale pari al compenso dovuto a quest'ultimo fino alla naturale scadenza triennale del Certificato.

Nel caso in cui il Ciente rinunci al Certificato per variazione al Tariffario di cui sopra, nel periodo di preavviso vengono applicati i compensi del Tariffario antecedente alle variazioni.

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 dal ricevimento della lettera di diffida inviata da ICMQ;

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 e dal notiziario ICMQ.

Nel secondo ICMQ ne dà tempestiva comunicazione per mezzo PEC alle Organizzazioni Certificate e/o in iter di Certificazione rendendo disponibile nell'area download del sito www.icmq.org 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 ICMQ secondo le modalità indicate all'art. 17.2 del presente documento.

ICMQ, 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

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

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

ICMQ 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 Ciente può presentare motivato ricorso contro le decisioni di ICMQ di cui all'art. 10.4 (rilascio del Certificato) esponendo, mediante lettera raccomandata A.R. o posta elettronica

certificata, a pena di decadenza entro trenta giorni dalla comunicazione di tale decisione, le ragioni del proprio dissenso.

Entro tre mesi dal ricevimento del ricorso, ICMQ 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 ICMQ sia quella del Cliente possono essere rivolti a ICMQ, oltre che dal Cliente stesso, anche da terze parti che possono fare riferimento alle presenti Condizioni Generali di Contratto disponibili nel sito internet www.icmq.org. La descrizione del processo di trattamento delle contestazioni e dei reclami viene fornita a chi ne faccia richiesta.

23. Privacy

Ai sensi REG EU 2016/679 e della normativa nazionale in materia di privacy, il Committente autorizza sin d'ora ICMQ spa al trattamento dei dati personali delle persone fisiche oggetto direttamente ed indirettamente attraverso terzi, di trattamento in relazione agli adempimenti in qualsiasi modo connessi e/o collegati con il presente documento. Il Titolare del trattamento dei dati è ICMQ Spa. L'informativa completa è disponibile nella home page del sito www.icmq.org.

24. Copyright

ICMQ è titolare del diritto d'autore (copyright) su tutti i documenti (Guide Applicative e Liste di Controllo) forniti al Cliente. Quest'ultimo può quindi utilizzare tali documenti esclusivamente nell'ambito del contratto di certificazione stipulato con ICMQ. Non è consentito al Cliente fotocopiare, riprodurre o pubblicare, nemmeno parzialmente, senza previa autorizzazione scritta da parte di ICMQ, 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 immediatamente, e comunque entro e non oltre il termine essenziale di 10 (dieci) giorni dalla data in cui il lodo sarà loro comunicato. In caso contrario, la parte inadempiente dovrà pagare all'altra una penale pari ad Euro 100,00 (cento) per ogni giorno di ritardo.

25.2. Autorità Giudiziaria

ICMQ 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.