



# Condizioni Generali di Contratto

**PER IL RILASCIO ED IL MANTENIMENTO DELLA  
CERTIFICAZIONE DI PRODOTTO**

PREMESSA .....		3
1	Definizioni .....	3
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 .....	4
6	Obblighi di ICMQ .....	4
6.1	Metodo di verifica della conformità .....	4
6.2 a	Ispettori ICMQ .....	5
6.2 b	Laboratori prove .....	5
6.3	Segreti aziendali e Riservatezza .....	5
6.4	Rilascio 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 alla Produzione, al Controllo della Produzione e al Prodotto. Modifiche relative al Cliente. Eventi pregiudizievoli .....	6
7.5	Obbligo di pagamento del compenso .....	6
7.6	Interruzione della verifica ispettiva .....	7
7.7	Obbligo di gestione dei reclami .....	7
8	Controllo di Produzione in Fabbrica (FPC) .....	7
9	Certificati .....	7
10	Istruzione della Richiesta di Certificazione .....	7
11	Procedimento per il rilascio dei Certificati .....	7
11.1	Verifica completezza della richiesta di certificazione, conferma di avvio dell'iter di certificazione e nomina valutatori ...	7
11.2	Verifica preliminare .....	8
11.3a	Verifica iniziale del Controllo della Produzione .....	8
11.3b	Prelievi iniziali di prodotti da sottoporre a prova .....	8
11.4a	Valutazione dei risultati delle verifiche del Controllo di Produzione .....	8
11.4b	Valutazione dei risultati delle prove sui prodotti .....	8
11.4c	Rilascio del certificato .....	8
11.5	Verifiche periodiche .....	9
11.6	Verifiche supplementari e/o straordinarie .....	9
11.7	Vigilanza .....	9
11.8	Conservazione dei campioni e della documentazione .....	9
12	Modifiche ed Estensioni del Certificato .....	9
13	Validità del Certificato .....	9
14	Uso del Certificato e dei marchi ICMQ .....	9
15	Divulgazione al pubblico del Certificato .....	10
16	Sospensione del Certificato .....	10
17	Revoca del Certificato e Rinuncia .....	11
17.1	Revoca del Certificato .....	11
17.2	Rinuncia al Certificato .....	11
18	Risoluzione del contratto .....	12
19	Modifiche alla Norma e alle presenti Condizioni Generali di Contratto .....	12
20	Responsabilità civile .....	12
21	Ricorsi .....	12
22	Contestazioni e Reclami .....	12
23	Privacy .....	12
24	Copyright .....	13
25	Controversie – Arbitrato .....	13
25.1	Arbitrato .....	13
25.2	Autorità Giudiziaria .....	13

ICMQ S.p.A. (di seguito ICMQ) è un organismo di Certificazione e di Ispezione che, operando come organismo indipendente, provvede a rilasciare alle organizzazioni richiedenti servizi di certificazione secondo vari schemi accreditati e/o abilitati e/o notificati.

Per quanto riguarda la Certificazione di Prodotto ICMQ rilascia la Certificazione verificando le prescrizioni di specifiche Norme di prodotto e/o specifiche tecniche.

Verranno applicati gli schemi di certificazione definiti dalla Guida ISO/IEC 67 "Fondamenti della certificazione di Prodotto".

## 1 Definizioni

Tutte le volte che in queste Condizioni Generali saranno usate con la lettera iniziale maiuscola, le seguenti parole avranno il seguente significato:

**Codice di identificazione:** codice alfanumerico adottato dal Cliente atto ad identificare ogni modello di prodotto;

**Nome commerciale:** nome dato, per fini commerciali, al modello di prodotto fabbricato;

**Elaborati grafici:** disegni in scala 1:1 oppure in scala 1:2 di ogni modello di prodotto fabbricato, completi delle dimensioni nominali del modello per il quale viene richiesta la concessione del diritto d'uso del Marchio. Il disegno deve riportare il Codice di identificazione del modello, l'eventuale Nome commerciale, e tutte le informazioni relative alle caratteristiche prestazionali;

**Caratura:** parametro convenzionale utilizzato da ICMQ per valutare la numerosità dei campioni da prelevare annualmente;

**Modello:** prodotto caratterizzato da una ben determinata forma geometrica e da un certo aspetto superficiale. Ad ogni Modello corrisponde un univoco Codice di identificazione;

**Produzione omogenea:** si intende la fabbricazione in modo continuativo dello stesso identico modello di prodotto con calcestruzzo confezionato secondo la stessa identica ricetta;

**Ciclo giornaliero:** per ciclo giornaliero, o turno di otto o più ore, si intende un ciclo continuativo di Produzione omogenea;

**Azioni Correttive:** si intenderanno tutte le azioni che il Cliente dovrà adottare al fine di eliminare le Non Conformità rilevate da ICMQ;

**Campione:** insieme di  $n$  prodotti della stessa tipologia da sottoporre alle prove di laboratorio;

**Controllo della Produzione:** si intende il sistema di controllo interno del Cliente che faccia riferimento a quella parte della norma UNI EN ISO 9001 relativa alla Produzione e che garantisce la conformità dei prodotti alle richieste della Norma di riferimento;

**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;

**Certificato:** si intenderà il certificato rilasciato al Cliente da parte di ICMQ attestante la conformità alle norme/specifiche di riferimento di tutti i prodotti appartenenti alla medesima tipologia che vengono realizzati dal Cliente in tutte le Unità Produttive. Il Certificato identifica univocamente le prestazioni dichiarate dal Cliente;

**Caratteristiche obbligatorie:** si intendono le caratteristiche che il Cliente deve dichiarare obbligatoriamente;

**Regolamento Particolare/Schema di Certificazione:** 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 Controllo della Produzione;

**Gruppo di Verifica Ispettiva/Ispettori:** si intenderanno le persone incaricate da ICMQ di eseguire in campo o in sede la verifica destinata alla valutazione di conformità del Controllo di Produzione dei Prodotti del Cliente relativamente ad una specifica norma o ad altra specifica tecnica;

**Laboratorio di Prova del Cliente:** laboratorio che esegue le prove per il Controllo di Produzione. Può essere interno all'Unità Produttiva o esterno;

**Laboratorio Accreditato:** laboratorio di prova al quale è stato

concesso l'accreditamento da Enti a questo preposti;

**Laboratorio Riconosciuto:** laboratorio di prova riconosciuto da ICMQ;

**Linea produttiva:** impianto produttivo di uno stabilimento, in cui vengono fabbricati i Prodotti, o le tipologie di Prodotti oggetto di Certificazione;

**Lista di Controllo:** si intenderà il documento predisposto da ICMQ e utilizzato dagli Ispettori ICMQ per raccogliere le evidenze del rispetto o meno, da parte del Cliente, dei requisiti della Norma di riferimento;

**Marchio di Conformità:** è il marchio che si applica ai prodotti conformemente a quanto riportato nell'art. 14 delle presenti Condizioni Generali di Contratto indicante che, con sufficiente certezza, un prodotto è conforme ad una specifica norma o ad altra specifica tecnica;

**Non Conformità:** si intenderanno le carenze accertate durante gli audit condotti da auditor di ICMQ. Queste si classificano in "maggiori" nel caso di 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 non permettere la certificazione. Una non conformità minore che persiste nel tempo.

La pratica non potrà essere proposta all'esame del Comitato di Certificazione di ICMQ per la concessione 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.

Le Non conformità si classificano in "minori" nel caso di una carenza non rientrante nella definizione di non conformità maggiore, che quindi non mette a rischio immediato la certificazione o il mantenimento della stessa.

La pratica non potrà essere proposta all'esame del Comitato di Certificazione di ICMQ per la concessione o il rinnovo della certificazione fino a quando non venga fornito ad ICMQ un piano di risoluzione delle non conformità con tempistica approvata da ICMQ stesso.

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.

**Raccomandazioni:** si intendono carenze non rientranti nella definizione di non conformità maggiori e minori e il cui superamento verrà accertato dagli Ispettori ICMQ nella verifica periodica successiva.

**Norma:** si intenderà l'insieme delle prescrizioni previste dalle norme tecniche di riferimento, specifiche, regole tecniche, disciplinari, ecc...;

**Organismo di Prelievo:** personale incaricato da ICMQ di effettuare l'eventuale prelievo dei campioni secondo procedure prestabilite;

**Prodotto, Servizio:** risultato dell'attività del Cliente, che deve essere conforme a specifiche prefissate che possono essere norme tecniche nazionali o internazionali, capitolati concordati con il Cliente o interni al Cliente, o altri documenti identificati;

**Prova di Laboratorio:** operazione tecnica che consiste nella determinazione delle caratteristiche di un Prodotto secondo procedure specificate;

**Sorveglianza:** attività mediante la quale ICMQ verifica periodicamente che il Cliente operi e produca in maniera continuativa in conformità ai requisiti normativi;

**Unità Produttiva:** sede in cui si esercitano le attività, collegate alla fabbricazione di prodotti e/o servizi, ai quali si applica la Domanda di Certificazione.

**Valutazione:** azione mediante la quale ICMQ si accerta di come il Cliente richiedente opera e produce per giudicare la conformità alla Norma di prodotto e/o specifiche tecniche di riferimento;

**Prove iniziali di tipo:** sono le prove eseguite all'inizio della fabbricazione di un nuovo tipo di prodotto o di una famiglia di tipi di prodotto o dell'istituzione di una nuova Linea Produttiva per confermare che le proprietà del prodotto soddisfino i requisiti della Norma/specifica tecnica di riferimento e i valori dichiarati dal Cliente.

Per tutte le altre definizioni contenute in queste Condizioni Generali si rinvia alle definizioni riportate nelle norme UNI EN

ISO 9000 "Sistemi di Gestione per la Qualità – Fondamenti e Terminologia", UNI CEI EN 45020 "Normazione e attività connesse - Vocabolario generale" che si intendono integralmente richiamate.

## **2 Oggetto del servizio di certificazione. Divieto di consulenza**

### **2.1 Oggetto del servizio.**

La certificazione di Prodotto prevede che ICMQ esamini la struttura e le procedure del Cliente confermando che queste soddisfino tutti i requisiti relativi ai prodotti coperti dall'oggetto della Certificazione, e che le procedure siano messe in atto e siano tali da dare fiducia nei prodotti, processi o servizi forniti dal Cliente.

### **2.2 Divieto di consulenza.**

ICMQ non effettua, né direttamente né tramite sub-contrattori, 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 17065 (versione corrente)  
"Requisiti per organismi che certificano prodotti, processi e servizi;
- tutte le disposizioni previste dai regolamenti ACCREDIA, disponibili sul sito internet [www.accredia.it](http://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) 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](http://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 queste Condizioni Generali debitamente timbrate e firmate dal Cliente, che potranno essere anticipate via fax prima di essere spedite in originale a ICMQ.

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. 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 alla Norma/Specificata tecnica di riferimento del Controllo di Produzione dei prodotti da costruzione, così come definiti all'art. 1 delle presenti Condizioni Generali, per 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".

Alcune certificazioni possono prevedere prove iniziali sul prodotto e l'esame del piano di qualità predisposto dal Cliente, seguiti da sorveglianza del sistema di autocontrollo dell'azienda e da prove su campioni prelevati in fabbrica e/o dal mercato. Altre certificazioni sono articolate sull'effettuazione di prove e visite di valutazione iniziale seguite da prove e visite di sorveglianza; altre possono basarsi esclusivamente su prove di tipo iniziali, o validazioni iniziali, e visite di sorveglianza. Verrà identificato ed applicato per singolo regolamento lo schema di certificazione più opportuno identificato nella Guida ISO/IEC 67.

Di conseguenza, ICMQ potrà rilasciare al Cliente il Certificato solo nel caso in cui il Controllo della Produzione riferito alla tipologia di prodotti oggetto della domanda di certificazione, sia in grado di tenere sotto controllo quanto previsto dalla norma di riferimento e l'esito delle prove previste dalla Guida ISO/IEC 67, per quanto applicabile alla tipologia di prodotti, abbia dato esito positivo.

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 specifiche tecniche di riferimento, mediante tre fondamentali attività:

- prove iniziali di tipo sul prodotto, quando applicabili;
- prove di sorveglianza su campioni prelevati in fabbrica, sul mercato o in cantiere (quando applicabile);
- verifica e sorveglianza del controllo di produzione in fabbrica.

L'applicazione di questi metodi, in maniera singola o congiunta, è descritto nei Regolamenti Particolari/Schemi di Certificazione.

La valutazione del Controllo di Produzione consiste nella verifica iniziale sia dell'idoneità degli impianti, delle apparecchiature di misurazione e prova, del personale addetto alle lavorazioni, sia delle regole di gestione della produzione, effettuati durante l'attività lavorativa in modo da raccogliere le evidenze dell'applicazione del Controllo di Produzione stesso; successivamente, mediante una verifica periodica annuale (da intendersi come periodo di 12 mesi), che accerti e valuti la permanenza dell'applicazione del Controllo della Produzione.

ICMQ verificherà che il Cliente non solo conosca e sia in grado di gestire tutti gli aspetti connessi al Controllo di Produzione, 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 Controllo della Produzione.

Ove e quando si rendesse necessario effettuare dei prelievi di campioni per effettuare prove di laboratorio, saranno preventivamente concordate con il Cliente i dettagli tecnici ed

operativi legati alla morfologia, alle dimensioni ed alle caratteristiche dei prodotti.

Qualora previsto l'Ispettore contestualmente alla visita effettua il campionamento e l'identificazione dei campioni. Se il prodotto lo consente può effettuare anche il prelievo dei campioni da trasportare in laboratorio. In caso contrario, effettuata l'identificazione e la marcatura dei campioni, sarà compito del Cliente provvedere all'invio dei campioni al laboratorio a proprie spese.

In ogni caso oltre alle spese di prova saranno addebitate al Cliente anche le eventuali spese di smaltimento dei campioni ove previsto.

Qualora i campioni prelevati e sottoposti alle prove non risultassero conformi alle norme di riferimento, ICMQ disporrà ulteriori prove supplementari a carico del Cliente. Qualora anche l'esito delle prove supplementari evidenziasse una non conformità rispetto ai criteri di accettabilità previsti dalle norme di riferimento, i prodotti appartenenti al lotto interessato dovranno essere gestiti secondo procedure che ne permettano l'identificazione e ne impediscano la commercializzazione, fintantoché non saranno prese - e documentate - le decisioni del caso.

Il trattamento delle non conformità dei prodotti può avvenire in uno dei seguenti modi, in alternativa:

- a) rilavorati per soddisfare i requisiti richiesti;
- b) declassati;
- c) distrutti.

I prodotti declassati dovranno essere commercializzati dal Cliente privandoli di ogni riferimento al Marchio di Conformità, sia sugli imballi che sui documenti di vendita. Qualora il prodotto non conforme sia stato involontariamente commercializzato, il Cliente deve avere una procedura che regolamenti i provvedimenti da adottare e che ne preveda la loro registrazione e documentazione. Agli Ispettori dovrà esserne data evidenza dell'applicazione della procedura. Nel caso di non conformità ICMQ ingiungerà al Cliente di normalizzare la produzione entro un precisato periodo di tempo che verrà stabilito di volta in volta, e provvederà ad effettuare prelievi supplementari. In caso di gravi o ripetute non conformità, ICMQ ha facoltà di sospendere temporaneamente la Certificazione. La sospensione potrà essere tramutata in revoca definitiva della Certificazione qualora le azioni correttive attuate dall'Azienda non consentano una normalizzazione della produzione.

### **6.2 a Ispettori ICMQ**

ICMQ si impegna ad incaricare dello svolgimento dell'attività di valutazione soltanto Ispettori preventivamente qualificati e scelti sulla base della loro esperienza nel campo della certificazione e delle loro conoscenze tecniche in relazione ai prodotti per i 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" (Ispettori) 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 Ispettori possono essere accompagnati da ispettori 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 Ispettori incaricati della verifica.

Il Cliente ha il diritto di richiedere informazioni di base sugli ispettori e, entro 5 giorni solari, può rifiutare uno o più Ispettori proposti da ICMQ. La motivazione di tale ricusazione deve essere fornita per iscritto. A fronte di valide motivazioni, ICMQ propone nuovi Ispettori.

Gli Ispettori, per la verifica del Controllo di Produzione, 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. I criteri generali per la conduzione delle verifiche ispettive si conformano alla norma UNI EN ISO 19011 e alla norma UNI CEI EN 45011.

Gli Ispettori 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.

### **6.2 b Laboratori prove**

I laboratori presso cui saranno eseguite le eventuali prove di cui al punto 6.1 devono essere laboratori che abbiano ottenuto il preventivo riconoscimento da parte di ICMQ.

ICMQ si riserva di valutare, secondo proprie procedure, l'esistenza di tutti i requisiti e degli elementi che concorrono alla definizione ed al corretto funzionamento di un laboratorio. Il riconoscimento dei laboratori viene effettuato sulla base della norma UNI CEI EN ISO/IEC 17025.

Per laboratori accreditati da Enti a ciò preposti, il riconoscimento da parte di ICMQ è automatico.

### **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 Ispettori 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 del Certificato**

ICMQ potrà rilasciare il Certificato solo nel caso in cui le prove iniziali di tipo, quando previste, sui campioni prelevati abbiano dato esito positivo e il Controllo della Produzione sia in grado di rispettare quanto previsto dalle norme/specifiche tecniche di riferimento.

ICMQ potrà mantenere in essere il Certificato per tutta la durata del contratto di certificazione a condizione che il Controllo della Produzione del Cliente sia conforme alla Norme/specifiche di riferimento per tutto detto periodo e che ciò venga confermato in tutte le verifiche ispettive periodiche, e che le prove di sorveglianza periodica sui prodotti prelevati, quando previste, diano esito positivo.

### **6.5 Limiti Responsabilità**

ICMQ è esplicitamente esonerato da ogni responsabilità:

- a) Per la propria valutazione del Controllo della Produzione 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 Controllo della Produzione e l'elenco delle caratteristiche da sottoporre a certificazione relative ai suoi prodotti, nonché gli Elaborati grafici completi delle informazioni richieste dai Regolamenti Particolari/Schema 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 e a ICMQ per la conduzione degli audit ed in particolare dovrà:

- a) agevolare l'accesso degli Ispettori ai propri locali ove vengono svolte attività coperte dal Controllo della Produzione, segnalando, prima di tale accesso, l'esistenza di eventuali rischi specifici esistenti nell'ambiente in cui gli Ispettori ICMQ sono destinati ad operare e le misure di prevenzione e di emergenza adottate in relazione alla propria attività oltre a fornire agli Ispettori 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;
- d) nel caso il Cliente desideri che un proprio consulente esterno partecipi agli audit, deve richiedere l'autorizzazione a 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 valutatori degli Organismi di Accreditazione 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 Ispettori 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 Controllo della Produzione in modo conforme ai requisiti richiesti dalle Norme/specifiche tecniche durante tutto il periodo di validità del Certificato. Il Cliente certificato dovrà prontamente individuare le Azioni Correttive necessarie per ovviare a qualsiasi infrazione alle Norme/specifiche tecniche di riferimento.

Quando il Cliente intende fornire, con il proprio nome e marchio, ai propri clienti prodotti/servizi di terzi, dovrà approvvigionarsi scegliendo produttori/fornitori certificati da ICMQ o, in difetto, eseguire o far eseguire tutti quei controlli che egli farebbe se la produzione/erogazione avvenisse in proprio.

Il Cliente può apporre il Marchio di Conformità e commercializzare il prodotto acquistato solo e soltanto dopo che siano noti, e positivi, gli esiti dei controlli esperiti sul prodotto acquistato.

In ogni caso ICMQ si riserva il diritto di verificare in qualsiasi momento che i prodotti fabbricati e venduti al Cliente siano conformi alle norme di riferimento. I controlli potranno avvenire sia presso lo stabilimento del Cliente che presso il fornitore. Il Cliente deve pertanto prevedere nei contratti una clausola mediante la quale viene concessa la possibilità a ICMQ di svolgere controlli presso i fornitori.

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 alla Produzione, al Controllo della Produzione e al Prodotto. Modifiche relative al Cliente. Eventi pregiudizievoli

### A) Modifiche alla Produzione, al Controllo della Produzione e al Prodotto.

Il Cliente ha l'obbligo di comunicare ad ICMQ, prima di adottarle, modifiche sostanziali alla Produzione, al Controllo della Produzione nelle unità produttive già certificate da ICMQ e al Prodotto, derivanti dall'installazione di nuovi impianti/sistemi produttivi o dall'introduzione di nuovi prodotti e/o di nuove attività (vedi art. 7.3). 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/specifica tecnica di riferimento 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 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.

## 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 al Cliente inviando a mezzo lettera o fax o email (o con mezzo equivalente che comporti la conferma scritta di avvenuta ricezione), il nuovo Tariffario.

Il Cliente è obbligato a corrispondere in via anticipata 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 invece le tariffe (ed il rimborso delle spese vive) corrispondenti alle verifiche ispettive, ai prelievi ed alle prove sui prodotti, quando previsti, che saranno addebitate 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 Controllo di Produzione 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. Il Cliente, comunque, ha il diritto di interrompere la verifica e il processo di certificazione in qualsiasi momento; ICMQ si riserva il diritto di richiedere al Cliente i costi relativi e conseguenti all'interruzione delle attività programmate e comunicate al cliente.

### **7.7 Obbligo di gestione dei reclami**

Il Cliente deve:

- mantenere una registrazione di tutti i reclami di cui sia venuto a conoscenza relativi alla conformità dei prodotti/servizi rispetto ai requisiti delle Norme/Specifiche di riferimento;
- 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;
- documentare e registrare le azioni adottate;
- rendere disponibili agli Ispettori ICMQ sia le registrazioni dei reclami che la documentazione relativa alle azioni adottate ed ai risultati ottenuti;
- accogliere, a seguito di reclami, eventuali verifiche ispettive senza preavviso decise da ICMQ e/o dall'ente di accreditamento di ICMQ.

### **8 Controllo di Produzione in Fabbrica (FPC)**

E' parte rilevante del Sistema di garanzia della qualità dei prodotti il controllo di produzione permanente che il Cliente esercita, attraverso prove e controlli, per assicurare che i propri prodotti/servizi siano conformi alle caratteristiche dichiarate e accertate dalle prove iniziali di qualificazione, quando applicabile.

Il Cliente deve avere e applicare modalità definite e/o procedure scritte per soddisfare i requisiti definiti dei propri prodotti/servizi. Questa documentazione del sistema di controllo di produzione deve garantire una comune interpretazione delle garanzie di qualità e permettere di ottenere le caratteristiche richieste/dichiarate dei prodotti.

E' compito del Cliente la gestione del FPC, inclusa l'eventuale esecuzione di prove complementari su campioni prelevati sia in fabbrica sia in cantiere secondo uno specifico programma di controllo.

I requisiti del controllo di produzione, le modalità di prova e i criteri di campionamento sono definiti nelle norme tecniche di riferimento di prodotto e/o nel Regolamento Particolare/Schema di Certificazione di ICMQ allegati alle presenti Condizioni Generali che il Cliente dichiara di conoscere e di utilizzare.

Il Cliente deve sottoporre la tipologia di prodotti di cui ha chiesto ed ottenuto la certificazione ad un autocontrollo continuativo che soddisfi compiutamente le prescrizioni delle norme/specifiche tecniche di riferimento indicate nel "manuale del sistema di controllo di produzione", che deve far riferimento alle prescrizioni dello specifico Regolamento

Particolare/Schema di Certificazione predisposto da ICMQ per ogni tipologia di prodotti per i quali si richiede la certificazione. Tutti i controlli e le registrazioni relative all'autocontrollo previsti dalle procedure aziendali dovranno essere documentati e debitamente registrati.

Se il produttore è in possesso della Certificazione di Sistema Qualità aziendale rilasciata da ICMQ, deve semplicemente integrare il proprio manuale della qualità con esaurive indicazioni in merito ai punti significativi richiesti dal Regolamento Particolare/Schema di Certificazione relativo ai prodotti oggetto della certificazione.

### **9 Certificati**

Il Certificato attesta che il Cliente esercita, nelle unità operative indicate nel certificato, il controllo interno permanente della produzione in conformità a quanto previsto dalle norme/specifiche tecniche di riferimento e che, con sufficiente certezza, i prodotti elencati sono conformi alle Norme/specifiche tecniche di riferimento.

### **10 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 formalmente al Cliente i nominativi dei valutatori facenti parte del gruppo di valutazione.

Eventuali prodotti non rientranti nella classificazione fornita dal produttore saranno opportunamente segnalati al Cliente, motivando la loro esclusione e/o diversa classificazione.

### **11 Procedimento per il rilascio dei Certificati**

Il procedimento di Certificazione comprende le seguenti fasi principali:

- verifica completezza della richiesta di certificazione;
- conferma avvio iter di Certificazione e nomina valutatori;
- eventuale verifica preliminare, dietro richiesta scritta del Cliente;
- verifica della conformità della documentazione;
- eventuale prelievo iniziale di prodotti da sottoporre a prova;
- verifica iniziale di valutazione;
- prelievi iniziali di prodotti da sottoporre a prova, quando previsti;
- valutazione dei risultati delle verifiche e delle eventuali prove;
- eventuali verifiche supplementari;
- eventuale rilascio del Certificato;
- verifiche periodiche di mantenimento del Certificato;
- prove periodiche sui campioni di prodotto, quando previste;
- eventuali verifiche supplementari e/o straordinarie.

#### **11.1 Verifica completezza della richiesta di certificazione, conferma di avvio dell'iter di certificazione e nomina valutatori**

Il Responsabile di Commessa ICMQ, verificata la completezza dei documenti allegati alla 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 dei valutatori incaricati di effettuare le verifiche.

La durata della verifica sarà comunicata al cliente in fase di formulazione dell'offerta in accordo ai criteri definiti da ICMQ o dalle norme tecniche ove applicabili.

Qualora si preveda l'effettuazione di prove di laboratorio, il Responsabile di Commessa ICMQ comunicherà al Cliente il laboratorio prescelto.

Inoltre la segreteria tecnica/commerciale ICMQ invia al Cliente le Liste di Controllo che vengono normalmente utilizzate dagli ispettori ICMQ nella conduzione della verifica ispettiva del Controllo di Produzione. In questo modo il Cliente può valutare autonomamente il grado di attuazione del proprio Controllo di

Produzione.

**11.2 Verifica preliminare**

Il Cliente, anche al fine di valutare lo stato di attuazione del Controllo della Produzione, ha la facoltà di richiedere a ICMQ una sola verifica preliminare. L'esito di questa verifica non influisce in alcun modo la 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 Ispettori 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.

**11.3a Verifica iniziale del Controllo della Produzione**

La visita iniziale di valutazione è articolata in una visita presso ogni unità produttiva del Cliente. Gli elementi per la valutazione del Controllo della Produzione vengono raccolti in base alle Liste di Controllo ed eventuali Guide Applicative specifiche della tipologia di prodotti oggetto della domanda di certificazione.

In particolare l'Ispettore nel corso della visita di valutazione iniziale deve verificare:

- la coerenza tra la domanda di certificazione e le attività svolte dal Cliente;
- la rispondenza degli impianti, delle procedure di produzione e di controllo interne alle normative di riferimento/specifiche tecniche ed all'eventuale Regolamento Particolare/Schema di Certificazione di ICMQ;
- il Controllo di Produzione predisposto dal Cliente.

Il Cliente deve mettere a disposizione di ICMQ:

- tutta la documentazione del Controllo della Produzione dei prodotti di cui si è richiesta la certificazione incluse le procedure, al fine di permetterne la valutazione della completezza e della conformità alle norme/specifiche tecniche di riferimento;
- l'identificazione dei processi e delle relative criticità;
- eventuali reclami e relative registrazioni.

La valutazione documentale del Manuale di Controllo della Produzione può avvenire separatamente rispetto al resto della documentazione. In questo caso ICMQ invia al Cliente la propria valutazione su apposito modello precisando che la verifica del superamento dei rilievi formalizzati verrà effettuata nel corso dell'audit.

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; per ogni non conformità riscontrata vengono utilizzati moduli specifici che riportano, oltre alle carenze riferite ad ogni requisito specifico delle norme/specifiche tecniche di riferimento, anche le evidenze oggettive sulle quali sono state rilevate le sopradette carenze. Nel modulo, da 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 (mediamente non superiore a 3 mesi). Qualora l'Ispettore riscontri, durante l'audit, una grave violazione delle Norme/specifiche tecniche 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.

Per le Aziende con Sistema Qualità già certificato da ICMQ per la medesima tipologia di prodotti e/o per Aziende con Controllo di Produzione certificato per la medesima tipologia di prodotti, ICMQ sulla base degli esiti delle visite di sorveglianza, può decidere di effettuare solo l'esame della documentazione e i prelievi iniziali dei prodotti da sottoporre a prova, quando previsti.

Le successive visite di sorveglianza comprenderanno, ove e per quanto possibile, il controllo contestuale degli aspetti relativi alla Certificazione di Prodotto, che di Sistema Qualità Aziendale e/o del Controllo di Produzione.

**11.3b Prelievi iniziali di prodotti da sottoporre a prova**

Le prove iniziali di valutazione hanno lo scopo di accertare che i prodotti siano conformi ai valori dichiarati dal Cliente sottoponendoli alle prove previste.

I campioni prelevati devono essere rappresentativi delle tipologie di prodotti da certificare. I criteri di scelta dei campioni, ed i metodi di prova devono essere conformi alle norme di riferimento, ed allo specifico Regolamento Particolare/Schema di Certificazione. Le prove possono essere eseguite su campioni prelevati presso il Cliente e/o dal mercato. Se le prove sono eseguite su "prototipi" devono essere successivamente eseguite per conferma prove o esami su campioni tratti dalla normale produzione. I campioni, ove possibile, devono essere inviati al laboratorio indicato da ICMQ per l'effettuazione delle prove entro i termini previsti dal Regolamento Particolare/Schema di Certificazione. I risultati delle prove vengono trasmessi dal laboratorio direttamente a ICMQ. Per prodotti che non consentono l'invio ad un laboratorio esterno, le prove saranno effettuate direttamente in stabilimento sotto la diretta sorveglianza dell'Ispettore. Qualora i campioni prelevati e sottoposti alle prove non risultassero conformi alle norme, è data facoltà al Cliente di far ripetere, per una sola volta ed a proprio carico, le prove iniziali di valutazione.

**11.4a Valutazione dei risultati delle verifiche del Controllo di Produzione**

**Esame ICMQ.** Il Responsabile di Commessa 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 eventuali NC **minori**, la pratica per la certificazione non viene portata all'attenzione del Comitato di Certificazione e quindi non viene rilasciato il relativo Certificato.

**11.4b Valutazione dei risultati delle prove sui prodotti**

**Esame ICMQ.** Il Responsabile di Commessa ICMQ esamina il rapporto di prova sui prodotti prelevati durante la visita di valutazione.

I criteri e le modalità per la valutazione delle caratteristiche dei singoli prodotti sono le medesime stabilite dalle Norme/specifiche tecniche di riferimento e dal Regolamento Particolare/Schema di Certificazione relativo alla tipologia di prodotti da certificare.

**11.4c Rilascio del certificato**

**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 elenchi le

tipologie di prodotti e le relative caratteristiche dichiarate, relativamente ad ogni Unità Produttiva coperta dal Controllo di Produzione. A seguito del rilascio del Certificato, la segreteria 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.

### 11.5 Verifiche periodiche

Il Certificato prevede, per il suo mantenimento una sorveglianza annuale (da intendersi come periodo di 12 mesi) del Controllo della Produzione mediante ispezioni periodiche presso l'Unità Produttiva coperta dal Certificato, con preavviso di almeno 5 giorni, e quando previste, visite di prelievo dei Campioni da sottoporre a prove presso il Laboratorio riconosciuto.

Il numero delle verifiche periodiche e dei prelievi di campioni può variare in funzione della tipologia dei prodotti oggetto della Certificazione. Il numero delle verifiche e dei prelievi è fissato, per ogni tipologia di prodotto, nel Regolamento Particolare/Schema di Certificazione.

Il mantenimento della validità della certificazione è subordinata all'esito positivo di queste verifiche secondo i criteri indicati nell'articolo 11.4 e nel Regolamento Particolare/Schema di Certificazione relativo alla tipologia di prodotti di cui viene richiesta la certificazione.

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

Il cliente deve tenere disposizione di ICMQ e degli Ispettori, in occasione delle visite, una registrazione dei reclami ed altre comunicazioni relative ai prodotti oggetto di certificazione, da qualunque fonte provengano, delle risposte date e delle eventuali azioni correttive intraprese.

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.

### 11.6 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 alla conformità del prodotto e all'efficacia del controllo della produzione operato dal Cliente, ICMQ avrà il diritto di eseguire una verifica ispettiva straordinaria al fine di verificare il permanere della conformità alle Norme Tecniche di riferimento inizialmente accertata. Tali segnalazioni possono pervenire anche dagli Enti di Accreditamento e/o di Abilitazione e in tal caso, è possibile che personale di tali Enti accompagni l'Ispettore di ICMQ, senza che il Cliente lo possa rifiutare. 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 dei prelievi, delle prove e delle visite sono sempre a carico del Cliente, eccetto il caso di verifiche straordinarie in cui non emergano elementi di Non Conformità.

### 11.7 Vigilanza

Al fine di verificare la conformità dei prodotti alle specifiche tecniche di riferimento, il Cliente deve consentire alle persone incaricate da ICMQ, anche senza preavviso:

- l'accesso ai luoghi di produzione, di immagazzinamento e di commercializzazione dei prodotti;

- l'acquisizione di tutte le informazioni necessarie all'accertamento;
- il prelievo di campioni per l'esecuzione di esami e prove.

### 11.8 Conservazione dei campioni e della documentazione

ICMQ assicura la corretta gestione dei campioni durante le verifiche. La conservazione presso ICMQ o presso il Cliente dei campioni già sottoposti alle verifiche non è prevista, se non diversamente specificato dalle Norme Tecniche di riferimento. Copia degli attestati e i fascicoli significativi della documentazione tecnica di riferimento per il certificato sono conservati da ICMQ per dieci anni dopo la scadenza di validità del certificato.

### 12 Modifiche ed Estensioni del Certificato

Il Cliente, che desideri estendere il Certificato ad altri impianti ovvero ad altri prodotti deve presentare specifica Domanda di Certificazione ad ICMQ secondo l'iter specificato agli articoli 10 e 11.

In particolare il Cliente ha l'obbligo di comunicare a ICMQ le modifiche al controllo della produzione in fabbrica nelle unità produttive certificate prima di adottarle, compreso l'installazione di nuove linee produttive. La documentazione delle modifiche deve essere sottoposta a ICMQ che decide se sia necessaria una visita di valutazione e lo comunica al Cliente. Se l'esito delle verifiche attesta che anche le modifiche sono conformi ai requisiti della normativa di riferimento, ICMQ lo comunica al Cliente.

ICMQ ha facoltà di decidere circa l'opportunità di effettuare accertamenti integrativi, per determinare se i prodotti sono conformi alle norme/specifiche tecniche di riferimento. A seguito dell'esito di tali accertamenti ICMQ valuta se rilasciare l'estensione richiesta.

Fino all'ottenimento dell'estensione della certificazione non può essere fatto uso del logo ICMQ sui prodotti e sui documenti relativi ai prodotti provenienti dal sito produttivo in estensione (cataloghi, dépliant, offerte, ordinativi, bolle di consegna, ecc.).

### 13 Validità del Certificato

La validità del Certificato è subordinata al superamento di verifiche ispettive e prove periodiche, quando previste. Dopo la prima visita di valutazione per l'ottenimento del Certificato, la frequenza sarà annuale (di regola entro dodici mesi dall'audit precedente) se il Controllo della Produzione risulterà efficace.

### 14 Uso del Certificato e dei marchi ICMQ

La certificazione di Prodotto rilasciata da ICMQ permette al cliente di apporre il marchio ICMQ sul prodotto.

Il Cliente si impegna a:

- marchiare tutta la produzione e/o le unità di imballo - immessa sul mercato relativa alle tipologie di prodotto elencate nel Certificato, le quali devono essere fabbricate per forma, geometria e caratteristiche dei materiali conformi a quanto dichiarato ed esaminato da ICMQ;
- fornire a ciascun prodotto coperto dalla Certificazione un Codice di identificazione e Nome commerciale esclusivi;
- i prodotti per cui non viene rilasciata la Certificazione di Prodotto non devono riportare né il Marchio né qualsiasi altra indicazione relativa alla certificazione;
- distinguere in modo inequivocabile sui propri cataloghi, listini prezzi ed ogni altro documento o pubblicazione i prodotti marchiati da quelli non oggetto di Certificazione;
- garantire che ogni singola produzione marchiata sia conforme ai requisiti previsti dalle norme/specifiche tecniche di riferimento, che dichiara di conoscere e di accettare senza riserve;
- verificare costantemente tale conformità, per ogni tipologia di prodotto;
- fornire gratuitamente i campioni richiesti da ICMQ per l'esecuzione di tutte le prove necessarie e/o ritenute utili;
- provvedere, se e quando richiesto, all'invio dei campioni prescelti dall'Ispettore al laboratorio designato da ICMQ entro tre giorni dalla data di prelievo. Non è consentito l'invio di campioni diversi da quelli prescelti e contrassegnati;

- corrispondere a ICMQ gli importi stabiliti per diritti di concessione e spese di gestione del Marchio, calcolati in base alle tariffe in vigore.

Non è consentito l'uso del marchio ACCREDIA.

Il Cliente ha il diritto di dare pubblicità all'ottenimento del Certificato ICMQ per tutto il periodo di validità del Certificato, di esibirlo o citarlo per finalità tecniche, commerciali o promozionali, nei modi che ritiene più opportuni, purché sia fatto sempre corretto riferimento al campo e ai limiti della certificazione ottenuta, al numero del Certificato ICMQ, in modo tale da non indurre in errore il destinatario sull'effettivo significato del Certificato ottenuto. Devono essere opportunamente precisati quali unità produttive e/o prodotti e/o caratteristiche sono coperti dal Certificato.

L'uso del Marchio deve essere tale da non generare alcun dubbio circa l'avvenuta Certificazione di Prodotto, con altri marchi o logotipi relativi alla Certificazione del Sistema di Qualità Aziendale e/o alla Marcatura CE, in particolare è giudicato improprio l'uso del Certificato o del Marchio di Conformità qualora possano trarre in inganno i destinatari dell'informazione. In particolare è vietato l'uso del Certificato e/o del Marchio quando:

- non siano ancora stati concessi;
- siano stati revocati o sospesi;
- vengano utilizzati o pubblicizzati fuori dal loro campo di applicabilità;
- qualora siano stati fatti decadere dal Cliente;
- siano divulgati in modo tale da poter essere interpretati come Certificazione di Prodotto per tipologie di prodotti non comprese nel certificato ovvero come Certificazione di Sistema di Qualità Aziendale.

Il Marchio di Conformità è quello riportato nell'Allegato A (quando previsto) e deve essere sempre riprodotto solo nei colori previsti ed accompagnato da tutte le indicazioni riportate nell'Allegato A (quando previsto).

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](http://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 e/o dei risultati delle prove sui campioni, risulti una situazione di non conformità grave alle prescrizioni delle Norme/specifiche tecniche di riferimento, da cui risulta che il Controllo della Produzione attuato non sia conforme ai requisiti prestabiliti.

La sospensione del Certificato di Prodotto comporta la sospensione automatica di tutti i certificati ad esso collegati.

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

- sospensione dell'attività produttiva del Cliente per disposizione dell'Autorità Giudiziaria;
- mancata adozione, da parte del Cliente, nei tempi stabiliti, delle azioni correttive dirette ad eliminare le non conformità rilevate anche in occasione delle verifiche ispettive;
- inefficacia delle azioni correttive attuate dal Cliente in quanto non garantiscono la conformità dei prodotti;
- mancato adeguamento, da parte del Cliente, nei tempi stabiliti, del Controllo della Produzione in seguito alle modifiche alle Norme/specifiche tecniche di riferimento;
- mancata comunicazione da parte del Cliente di modifiche apportate al proprio Controllo della Produzione;
- mancata accettazione da parte del Cliente delle obbligatorie verifiche ispettive stabilite dalle presenti Condizioni Generali ed indicate come necessarie da ICMQ;
- rifiuto del Cliente di accogliere gli Ispettori incaricati da ICMQ, i valutatori degli Enti di Accreditamento e/o di Abilitazione e gli Osservatori senza valide motivazioni;
- irregolarità da parte del Cliente in merito all'utilizzo del Certificato ICMQ e/o dei marchi di proprietà di ICMQ;
- inadempimento da parte del Cliente ad una obbligazione prevista dalle presenti Condizioni Generali, incluso il mancato pagamento di una fattura entro i termini stabiliti;
- 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. 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 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 rientranti nello scopo della certificazione per qualsiasi motivo, e per un periodo di tempo significativo (oltre tre mesi), o trasferisca la/le Unità Produttiva/e. 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 e di informare, secondo proprie procedure, gli Enti di Accreditamento e/o di Abilitazione.

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.

Quando la Certificazione è stata sospesa, il Cliente non può più apporre il Marchio di Conformità sui prodotti che fabbrica, né utilizzare, in qualsiasi forma, il Certificato di Conformità.

ICMQ si riserva di valutare, caso per caso, come trattare i prodotti a magazzino.

Al termine del periodo di sospensione ICMQ ha facoltà di dare corso ad una verifica ispettiva supplementare ed un eventuale

prelievo di campioni, 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 della 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 delle Norme/specifiche di riferimento. In particolare, ICMQ revocherà il Certificato sopra citato nei seguenti casi esemplificativi:

- a) gravi non conformità dei risultati delle prove sui campioni e/o del Controllo della Produzione rilevate in fase di verifica ispettiva di sorveglianza e confermate 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 della produzione relativa alla tipologia di prodotti oggetto di certificazione, 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 di produzione dei manufatti oggetto del 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) cambiamento della norme tecniche di riferimento senza accettazione da parte del Cliente;
- i) condanna definitiva (passata in giudicato) in un procedimento giudiziario (inclusi arbitrali) per fatti aventi ad oggetto il mancato rispetto dei requisiti previsti dalla Norma;
- j) irregolarità gravi in merito all'utilizzo del Certificato e/o dei marchi di proprietà di ICMQ.
- k) 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. La revoca del Certificato di Prodotto comporta la revoca automatica di tutti i certificati ad esso collegati.

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

- a) restituire a ICMQ l'originale del Certificato entro 7 (sette) giorni 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 (dalle lettere, dai telefax e dalle email), dai biglietti da visita, dalla documentazione tecnica e pubblicitaria (incluso dominio internet aziendale e eventuali domini internet di associazioni di cui fa parte) e dai prodotti oggetto di certificazione;
- d) comunicare immediatamente ai propri clienti e fornitori 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 Cliente prima che sia passato 1 (un) anno dalla data di revoca e ciò solo se il Cliente avrà effettivamente rimosso le cause che hanno determinato tale revoca. Tale termine temporale potrà non essere applicato nel caso di revoca per mancato rispetto delle condizioni economiche.
- d) rifiutare l'istruzione di una nuova richiesta di certificazione del Cliente prima che il Cliente abbia effettivamente rimosso le cause che hanno determinato tale revoca.

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

La revoca del Certificato non darà diritto al Cliente 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 Cliente è comunque tenuto a pagare le quote tariffarie di mantenimento per tutto l'anno solare in corso al momento della revoca della certificazione.

Il Cliente dovrà procedere all'effettuazione di un inventario dei prodotti marchiati giacenti a magazzino.

Di volta in volta ICMQ si riserva di valutare quale delle due seguenti procedure adottare per consentire lo smaltimento dei prodotti:

- rimozione di ogni riferimento al Marchio di Conformità, sia sugli imballi che sui documenti di vendita, per tutti i prodotti a magazzino;
- accordare un'autorizzazione temporanea di breve durata per consentire lo smaltimento dei prodotti marchiati.

ICMQ comunicherà al Cliente le sue decisioni in merito ai prodotti in magazzino, e ove possibile, anche ai prodotti già venduti.

### **17.2 Rinuncia al Certificato**

Il Cliente potrà rinunciare al Certificato, mediante invio di lettera raccomandata A.R., nei seguenti casi:

- a) quando non intenda più mantenere il Certificato, dandone formale disdetta a ICMQ con un preavviso minimo di sei mesi;
- b) in caso di cessazione dell'attività relativa ai prodotti o all'unità produttiva per i quali era stato ottenuto il Certificato;
- c) quando siano intervenute modifiche della Norma ed il Cliente non sia in grado, o non intenda adeguarsi alle nuove specifiche;
- d) nel caso in cui non intenda accettare la variazione disposta da ICMQ in merito ai propri compensi e tale variazione sia eccedente il 10% di quanto convenuto nelle presenti Condizioni Generali.
- e) quando siano intervenute sostanziali modifiche societarie e/o cambiamenti di ragione sociale.

Nei casi alle lettere c) e d) di cui sopra, il Cliente dovrà comunicare per iscritto la rinuncia a ICMQ, entro trenta giorni

dalla data di ricevimento della notifica di tali variazioni. In ogni caso la rinuncia avrà efficacia a partire dalla data di ricevimento di tale comunicazione da parte di ICMQ.

A seguito della eventuale rinuncia, il Cliente avrà l'obbligo di:

- a) restituire a ICMQ l'originale del Certificato e di tutti gli altri certificati ad esso connessi entro 7 (sette) giorni 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 rinunciati;
- c) eliminare immediatamente ogni riferimento ai certificati rinunciati dalla carta intestata (dalle lettere, dai telefax e dalle email), dai biglietti da visita, dalla documentazione tecnica e pubblicitaria (incluso dominio internet aziendale ed eventuali domini internet di associazioni di cui fa parte) e dai prodotti oggetto della certificazione;
- d) comunicare immediatamente ai propri clienti e fornitori tale notizia con le stesse modalità con cui era stato comunicato l'avvenuto rilascio del Certificato ICMQ.

La rinuncia al Certificato di Prodotto comporta la rinuncia automatica di tutti i certificati ad esso collegati.

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

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.

Dopo tale rinuncia ICMQ provvederà immediatamente a:

- annullare il Certificato;
- cancellare il Cliente dal "Registro delle Aziende Certificate" in possesso di certificazione e pubblicare tale rinuncia con qualsiasi mezzo;

La rinuncia al Certificato non darà diritto al Cliente 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 Cliente è comunque tenuto a pagare le quote tariffarie di mantenimento per tutto l'anno solare in corso al momento della rinuncia della certificazione.

Nei casi di rinuncia al Certificato di cui alle lettere a) e c), se 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 Contratto.

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

Il Cliente dovrà procedere all'effettuazione di un inventario dei prodotti marchiati giacenti a magazzino.

Di volta in volta ICMQ si riserva di valutare quale delle due seguenti procedure adottare per consentire lo smaltimento dei prodotti:

- rimozione di ogni riferimento al Marchio di Conformità, sia sugli imballi che sui documenti di vendita, per tutti i prodotti a magazzino;
- accordare un'autorizzazione temporanea di breve durata per consentire lo smaltimento dei prodotti marchiati.

ICMQ comunicherà al Cliente le sue decisioni in merito ai prodotti in magazzino, e ove possibile, anche ai prodotti già venduti.

ICMQ avrà la facoltà di pubblicare la rinuncia del Certificato ICMQ con qualsiasi mezzo e di informare, secondo proprie procedure, gli Enti di Accreditamento e/o di Abilitazione.

## 18 Risoluzione del contratto

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

- a) revoca del Certificato;
- b) rinuncia al Certificato;
- c) 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 il documento nell'area riservata dei clienti del sito [www.icmq.org](http://www.icmq.org), e definirà la data fissata per l'entrata in vigore di tali modifiche e la necessità di modificare le modalità di conformità del prodotto e/o il Controllo della Produzione indicando i tempi e le modalità e facendo presente l'eventuale necessità di un esame documentale straordinario e/o una verifica ispettiva straordinaria, con costi a carico del Cliente.

In entrambi i casi su esposti il mancato adeguamento da parte del Cliente può essere causa di sospensione del Certificato. Il Cliente ha la facoltà di rinunciare al Certificato ai sensi dell'art. 17.2 delle presenti Condizioni Generali qualora non intenda conformarsi alle modifiche introdotte.

## 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 Cliente 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 Cliente può presentare motivato ricorso contro le decisioni di ICMQ di cui all'art. 11.4 (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](http://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 del Codice della Privacy (D.Lgs. 196/03), il Cliente autorizza sin d'ora ICMQ al trattamento dei propri dati personali, direttamente ed indirettamente attraverso terzi, in relazione agli adempimenti in qualsiasi modo connessi e/o collegati con le presenti Condizioni Generali. Il Responsabile del trattamento dei dati è il Direttore Generale di ICMQ.

**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. 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. 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 giudiziari.

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.