



## TERMINI E CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO DI CERTIFICAZIONE SGQ

### 1 – GENERALITA':

Tale accordo regola il rapporto tra:

**Cliente:**

Ragione Sociale:

Indirizzo:

Attività:

N° Registrazione:

P. IVA n°:

Ulteriori sedi del cliente inclusi nel presente contratto, se presenti, sono elencati nell'allegato dell'accordo.

(d'ora in avanti chiamato "cliente")

e CVI, s.r.o.. MPČL 3170/31, 058 01 Poprad, SR, iscritta al Registro del Commercio di District Court Prešov, Section Sro, Inset No. 13260/P, Business Identification No: 36 477 338, V.A.T. No.: 2021624990, (d'ora in avanti chiamato CVI)

Entrambe le parti concordano con le seguenti disposizioni:

### 2 – OGGETTO DEL CONTRATTO

L'oggetto del contratto si applica alle condizioni che regolano il rilascio della certificazione attestante che il sistema di gestione (di seguito indicato sistema) è conforme allo standard specificato o ad altri riferimenti normativi. Il cliente è consapevole del fatto che la certificazione di sistema si basa su verifiche periodiche svolte in momenti definiti. Il cliente è tenuto a garantire che le disposizioni di propria pertinenza presenti nell'accordo siano a carico dell'organizzazione il cui sistema di gestione sarà certificato (organizzazione in seguito). CVI rilascerà la certificazione in accordo a quanto indicato nella richiesta di certificazione e al prezzo di offerta accettato dal Cliente.

### 3 – INIZIO VALIDITA' DELL'ACCORDO

Questo accordo è applicabile dopo che è stato firmato da entrambe le parti, e l'offerta CVI è firmata da entrambi dopo la compilazione della domanda di certificazione firmata e presentata dal cliente, tutto incluso senza esclusioni. L'offerta e la domanda di certificazione sono allegati al presente contratto.

### 4 – PROCEDURA PER LA CERTIFICAZIONE DI SISTEMA

Oltre alle disposizioni di cui all'art. 9 - DISPOSIZIONI TEMPORANEE, entrambe le parti concordano nell'esecuzione di tutte le principali disposizioni previste dal programma di certificazione e si obbligano a fare tutto il necessario per garantire il rispetto degli adempimenti previsti dal presente accordo. CVI è autorizzato ad apportare unilateralmente eventuali modifiche non essenziali alla procedura di certificazione ove la stessa non abbia influenza sul contenuto dell'accordo accettato dalle parti. CVI è autorizzato ad utilizzare fornitori, personale esterno e personale in affiancamento per soddisfare le finalità del presente accordo.

#### 4.1 – DOCUMENTAZIONE

Con la firma del presente accordo il cliente si impegna a presentare a CVI o ad un suo rappresentante la seguente documentazione prima della data di inizio o durante l'audit di certificazione:

- elenco delle procedure con l'indicazione della data di emissione
- documentazione indicante in modo esaustivo come l'Azienda soddisfi i requisiti del sistema (usualmente il "manuale")
- elenco dei servizi erogati e/o dei prodotti realizzati nel sistema da certificare.

Il cliente conferma che i suddetti documenti individuino lo stato del sistema alla data dell'audit di certificazione e che essi identificano lo scopo e i settori di attività oggetto di certificazione.

#### 4.2 – AUDIT DI SISTEMA

L'Audit di Certificazione consiste nel riesame documentale e nella verifica sul campo effettuato da parte dell'auditor(s) incaricato(i) da CVI. Essa si basa sulla verifica del grado di conformità del sistema allo standard di riferimento. Il cliente può rifiutare l'auditor(s) incaricato(i) da CVI. Per essere valido il rifiuto deve essere inviato in forma scritta entro otto giorni dopo l'invio del nominativo(i) al cliente da parte di CVI. In tal caso CVI deve nominare un nuovo auditor(i) ed è autorizzata a modificare la data della verifica.

A seguito della verifica del sistema, CVI consegna al cliente l'elenco delle eventuali non conformità e delle osservazioni riscontrate richiedendo opportune azioni correttive per la loro risoluzione e il report di verifica.

Il cliente / organizzazione si impegna a proporre e realizzare le azioni correttive nei tempi concordati e CVI valuterà se il contenuto e i tempi proposti per l'esecuzione delle stesse siano accettabili.

CVI può decidere di eseguire un controllo di follow-up di attuazione e l'efficacia delle azioni correttive che devono essere eseguite entro 6 mesi dall'identificazione di gravi non conformità. Tale audit rappresenta un audit minimo di 1/2-Day.

#### 4.3 – CERTIFICAZIONE

Sulla base del report di verifica, dell'elenco delle non conformità e della pianificazione delle azioni pianificate dal Cliente per la risoluzione delle stesse, CVI deciderà autonomamente in merito alla concessione o il rifiuto della certificazione. Questa decisione è sempre formulata per iscritto ed inviata al cliente.

##### 4.3.1 – RILASCIO DELLA CERTIFICAZIONE

- a) nel caso di rilascio della certificazione, il certificato è emesso nella lingua e per le attività indicate nella richiesta di certificazione e

prevede l'invio al cliente e la registrazione nell'elenco delle organizzazioni certificate da CVI.

- b) la certificazione è valida solo per l'organizzazione certificata, cioè per il sistema identificato nel certificato e applicabile solo per i prodotti / servizi indicati nel certificato. Qualsiasi trasferimento della certificazione e del certificato è esplicitamente vietato.
- c) la certificazione è valida per tre anni a condizione che gli audit di sorveglianza siano regolarmente eseguiti (vedi punto d) e che la certificazione non sia sospesa o ritirata da CVI.
- d) la verifica di sorveglianza rappresenta la verifica da parte dell' auditor, nominato da CVI, per assicurare il mantenimento del livello di qualità del sistema. Le verifiche di sorveglianza saranno effettuate ogni 12 mesi. Tuttavia il loro numero potrebbe variare se esplicitamente richiesto da leggi ufficiali o in base alle indicazioni dell'auditor.
- e) CVI può decidere di effettuare un audit straordinario per indagare su un reclamo o un cambiamento significativo o un grave incidente o violazione della regolamentazione relativa al sistema di gestione certificata che richiede il coinvolgimento della competente autorità di regolamentazione (cfr. 8,2). Tale audit rappresenta un audit minimo di 1/2-Day. Il cliente non ha il diritto di appellarsi contro i membri del team di audit nominati da CVI per un audit straordinario. La data di un audit straordinario deve essere comunicata al cliente almeno 14 giorni prima. L'estensione dello scopo di certificazione dovrà essere effettuato sulla base di formale richiesta scritta da parte del Cliente. Un audit di sorveglianza, ri-certificazione o straordinario potrà essere condotto, se necessario.
- f) L'estensione del campo di certificazione deve essere effettuata sulla base della domanda scritta del cliente. Una sorveglianza, una ricertificazione o un audit straordinario possono essere effettuati se necessario.

#### 4.3.2. – RIGETTO DELLA CERTIFICAZIONE

Nel caso in cui la certificazione sia respinta, la validità di questo accordo viene automaticamente considerato terminato tre mesi dopo che il rifiuto alla certificazione sia stato annunciato al cliente, sempre che il cliente non abbia presentato ricorso (vedi par.7) o non abbia presentato una nuova richiesta di certificazione. Il costo verrà addebitato da CVI al cliente in accordo ai compensi concordati anticipatamente, indipendentemente da qualsiasi ricorso.

#### 5 – RINNOVO DELLA CERTIFICAZIONE

La certificazione deve essere rinnovata prima della sua scadenza in base. Il rinnovo della certificazione richiede una verifica di tutte le attività aziendali. Tale accordo rimane valido anche nel caso di rinnovo della certificazione. Inoltre CVI dovrà emettere un nuovo preventivo che dovrà essere accettato dal Cliente.

#### 6 – RIDUZIONE DELLO SCOPO, SOSPENSIONI, RITIRO E SCADENZA DELLA CERTIFICAZIONE

Le disposizioni previste dal par. 6.1 al par. 6.3 sono valide per l'intero campo di applicazione della certificazione o parti di esso

##### 6.1 – RIDUZIONE DELLO SCOPO DI CERTIFICAZIONE

CVI dovrà ridurre lo scopo di certificazione per escludere le parti che non soddisfino i requisiti richiesti qualora il Cliente abbia persistentemente o gravemente inadempito a quanto previsto nei requisiti di certificazione per quelle parti del campo di applicazione della certificazione. La parte rimanente dello scopo di certificazione dovrà comunque garantire piena conformità a tutti i requisiti previsti dalla norma utilizzata per la certificazione.

##### 6.2 – SOSPENSIONE DELLA CERTIFICAZIONE

CVI è autorizzato a sospendere la certificazione per un periodo non superiore a 6 mesi nel caso in cui il sistema di gestione abbia mancato o gravemente superato i requisiti di certificazione, compresi i requisiti per l'efficacia del sistema di gestione o il rispetto del regolamento, o nel caso in cui il cliente non presenti azioni correttive accettabili per le non conformità individuate nel tempo, o se il cliente non consente la sorveglianza o la ricertificazione di controllo da effettuare alle frequenze richieste, o se il cliente ha richiesto una sospensione, o nel caso in cui gli obblighi del presente contratto, compresi gli obblighi finanziari non sono tenuti dal cliente. La sospensione sarà annunciata al cliente per iscritto, e diventa valida 7 giorni dopo essere stata comunicata al cliente, eccetto se il cliente fa appello, secondo la clausola 7.

##### 6.3 – RITIRO DELLA CERTIFICAZIONE

La certificazione sarà revocata nei seguenti casi:

- a) quando le attività soggette a certificazione cessino di esistere come ad esempio, sospensione delle attività, fallimento, ecc.. (in caso di fallimento la certificazione decade dal giorno stesso in cui il fallimento è decretato)
- b) in caso di rescissione dell'accordo (vedi 10).
- c) se il Cliente non propone tempestivamente azioni correttive per risolvere una non conformità di tipo maggiore

##### 6.4 – SCADENZA DELLA CERTIFICAZIONE

La certificazione perde automaticamente la sua validità dopo la scadenza, a meno che non venga rinnovata.

##### 6.5 – CONSEGUENZE

In caso di sospensione o notifica di ritiro della certificazione, il Cliente dovrà astenersi dal pubblicizzare la certificazione e interrompere l'utilizzo

di tutto il materiale pubblicitario che contenga ogni riferimento al possesso della sia durante il periodo di sospensione che dopo il ritiro della certificazione stessa. Il Cliente è tenuto a restituire a CVI (o ad un suo rappresentante nel paese del cliente) il certificato originale entro 10 giorni dalla comunicazione di CVI in merito alla decisione presa.

Qualsiasi uso improprio o fuorviante di questa, comporterà delle sanzioni. Oltre a questo, CVI pubblicherà la sospensione e il ritiro del certificato. In caso di recesso o di scadenza, cessano di esistere obblighi di CVI in tal senso.

## **7 – PROCEDURA DI RICORSO E RECLAMO**

### **7.1 – RISOLUZIONI DI CONTROVERSIE E RECLAMI**

In conformità con gli standard validi per la gestione della certificazione dei sistemi di gestione accreditati, il cliente può appellarsi o lamentarsi con CVI in qualsiasi momento. CVI deve risolvere in modo costruttivo e rapido tutti i ricorsi e reclami da parte del cliente. Nel caso in cui non sia possibile giungere ad una soluzione accettabile, o una procedura suggerita non è accettabile, il cliente può appellarsi secondo le seguenti disposizioni

### **7.2 – RICORSO INTERNO**

In caso di insoddisfazione nella risoluzione di un reclamo o di una controversia, compreso anche il rifiuto o la sospensione della certificazione, il cliente potrà presentare ricorso. Il ricorso deve essere presentato a CVI in forma scritta entro 7 giorni dalla decisione presa da CVI. CVI è in ogni caso vincolata ad esaminare il ricorso con la necessaria attenzione e indipendenza, e di pronunciare la sua decisione (con le motivazioni) per iscritto entro 30 giorni della consegna del ricorso. Nel caso in cui il ricorso venga ritenuto valido CVI dovrà accettare la nuova decisione. Nel caso in cui CVI decida di respingere il ricorso verrà mantenuta la decisione originaria, in tal caso non sarà possibile un ulteriore ricorso. Ciascuna delle due parti sosterrà in proprio le spese di pertinenza associate alla procedura di ricorso interno.

### **7.3 – PROCEDURA ESTERNA**

Solo dopo la presentazione di un ricorso interno, ciascuna delle parti potrà fare richiesta di intervento all'organismo di accreditamento o ad una terza parte indipendente o, se necessario, anche attraverso interpretazione giuridica. L'avvio di tale procedura non ha comunque effetti sulla validità della decisione presa da CVI.

## **8 – SPECIALI OBBLIGHI DEL CLIENTE / ORGANIZZAZIONE**

### **8.1 – ACCESSO**

Il cliente / organizzazione è vincolato a seguire tutte le disposizioni previste dal presente accordo, al fine di consentire a rappresentanti di CVI libero accesso ai locali dell'organizzazione durante il normale orario di lavoro, e di dare adeguate istruzioni in merito a disposizioni in materia di sicurezza sul lavoro, antincendio e protezione ambientale. Il cliente inoltre garantisce la possibilità di avere accesso a tutta la documentazione, i dati, le attività ritenute importanti da CVI, e poter intervistare il personale del Cliente in merito alle attività aziendali svolte. Il Cliente / Organizzazione è consapevole ed accetta la divulgazione della documentazione del proprio audit agli Organismi di Accreditamento competenti

### **8.2 – OBBLIGO DI COMUNICAZIONE**

Il cliente è vincolato dal contratto di informare CVI immediatamente in tutti i casi e soprattutto durante gli audit, o durante il rinnovo della certificazione, di importanti modifiche al sistema e dei suoi processi, alla portata del sistema rispetto al certificato, in indirizzo di contatto e siti, e il personale chiave, nello stato giuridico, commerciale, organizzativo o di proprietà e del verificarsi di un grave incidente o violazione della regolamentazione relativa al sistema di gestione certificata che richiede il coinvolgimento delle autorità competenti Autorità. Trascurare questo obbligo di informare circa i cambiamenti può portare alla sospensione della certificazione.

### **8.3 – ELENCO DEI RECLAMI**

L'organizzazione è tenuta a mantenere l'elenco di tutti i reclami e delle azioni correttive intraprese (interne e / o esterne) nella gestione del sistema certificato ed esse dovranno essere presentate ai rappresentanti di CVI nel corso di ogni verifica. L'aggiornamento dell'elenco è una parte obbligatoria del sistema ed è la condizione per il mantenimento o il rinnovo della certificazione

### **8.4 – MANTENIMENTO DEL SISTEMA**

Il cliente / organizzazione è tenuto a fare quanto necessario per garantire il corretto funzionamento del sistema e la sua conformità allo standard.

### **8.5 – USO DELLA CERTIFICAZIONE E MARCHIO DI CERTIFICAZIONE**

Un'organizzazione può utilizzare la sua certificazione e il marchio di certificazione CVI nelle relazioni commerciali e nei mezzi di comunicazione (ad esempio in opuscoli, pubblicità ecc), in conformità con le condizioni contrattuali. L'organizzazione può utilizzare la certificazione per dimostrare che il sistema soddisfa le norme specificate o altri documenti normativi, solo per le attività certificate. L'organizzazione non può utilizzare la certificazione, né il marchio di certificazione per marcare i suoi servizi/prodotti che non siano stati verificati e certificati da CVI. L'organizzazione non deve utilizzare la certificazione in modo da danneggiare l'immagine di CVI e non deve pubblicizzare la certificazione in modo da essere considerato da CVI ingannevole o non autorizzato. Il cliente / organizzazione deve assicurare che nessun documento, marchio, o una qualsiasi delle loro parti possa essere utilizzato in modo fuorviante. Qualsiasi uso o riferimento che potrebbe indurre ad errate interpretazioni

causerà la sospensione immediata della certificazione. In tal caso, CVI avrà diritto di richiedere la correzione nel documento di pertinenza a spese del cliente, senza la possibilità di presentare richiesta di risarcimento di eventuali perdite. Il cliente / organizzazione non deve utilizzare la certificazione in modo da procurare a CVI e/o al sistema di certificazione in dispute e perdite di immagine CVI ha il diritto di chiedere il risarcimento di eventuali danni causati da un uso scorretto della certificazione

## **9 – DISPOSIZIONI TEMPORANEE**

Se un qualsiasi regolamento nazionale o internazionale riguardante la certificazione di sistema entra in vigore, entrambe le parti si impegnano a mantenere e, se necessario, a modificare il presente accordo in conformità al regolamento stesso.

## **10 – VALIDITA' DELL'ACCORDO E ANNULLAMENTO**

Questo accordo è stato concluso per un periodo illimitato. Entrambe le parti hanno il diritto di terminare unilateralmente il presente accordo con un periodo di preavviso di 6 mesi. La comunicazione è comunicata per iscritto. Il periodo di preavviso inizia il giorno dell'invio. CVI ha il diritto di notificare il presente contratto in qualsiasi momento senza il periodo di preavviso se il cliente non è conforme al presente contratto, compresi gli obblighi finanziari. CVI ha il diritto di presentare una richiesta di risarcimento delle perdite derivanti da esso tuttavia il 30% minimo del prezzo delle verifiche di sorveglianza che dovrebbero essere normalmente svolte nell'ambito del presente ciclo di certificazione. L'avviso di questo accordo ha gli stessi risultati del ritiro della certificazione secondo le clausole 6,3 e 6,5.

## **11 – RISERVATEZZA**

Entrambe le parti sono tenute contrattualmente a mantenere la riservatezza nei confronti di terzi in merito alle informazioni ottenute mediante il presente accordo ad eccezione di terze parti che hanno formale diritto a conoscere le finalità e il contenuto di tale accordo. L'obbligo di riservatezza rimane valido per entrambe le parti, anche dopo la conclusione del presente accordo.

## **12 – PUBBLICITA'**

Entrambe le parti hanno il diritto di rendere pubblico il fatto che il processo di certificazione sia in essere o sia stato completato a meno di accordi diversi tra le parti.

## **13 – DIVIETO DI CESSIONE**

Il cliente non deve trasferire i suoi diritti e gli obblighi derivanti dalla sua certificazione del sistema di gestione (s) a meno che CVI dà il permesso scritto.

## **14 – PREZZI E ADEGUAMENTI ECONOMICI**

Le condizioni finanziarie elencate nell'offerta di prezzo (vedi par. 3) sono concordate tra il cliente e un rappresentante CVI nel paese residenziale del cliente e sono gestiti e risolti attraverso questo rappresentante.

## **15 – RESPONSABILITA' LEGALE E RISARCIMENTO**

Questo accordo è un accordo sull'attività che CVI svolge, non sul risultato. CVI è responsabile solo per le perdite dell'organizzazione direttamente imputabili a CVI per negligenza o grave errore di CVI stesso, dei suoi organi statutari, delle persone nominate da esso, subalterni, rappresentanti o fornitori. Tale responsabilità è definita essere pari a 3 volte l'importo convenuto con CVI o il suo rappresentante e si basa sui risultati delle valutazioni delle negligenze o dei gravi errori commessi.

Tutti i crediti per indennizzo perdono la loro validità due mesi dopo l'accadimento dell'evento sulla base del quale è basata la richiesta di risarcimento.

## **16 – LEGGE APPLICABILE E COMPETENZE**

Ogni controversia riguardo il testo o l'interpretazione del presente contratto sarà risolto di comune accordo di entrambe le parti, nel caso di contraddittorio verrà utilizzata la procedura di cui al paragrafo 7 del presente contratto.

Entrambe le parti concordano che i rapporti contrattuali derivanti dal presente contratto sono regolati, per tutto quanto non specificato nel presente contratto, dalle pertinenti disposizioni vigenti normative di legge e convenzioni internazionali.

Le parti dichiarano di aver letto il presente contratto, di aver compreso il contenuto e, in virtù dell'accettazione di tutte le clausole, hanno apposto la firma di approvazione

Data:

Timbro e Firma  
del rappresentante legale

Timbri e firme  
dei rappresentanti delle parti:

**Appendice al  
CONTRATTO DI CERTIFICAZIONE**

Concluso tra

**CVI, s.r.o.**

e il

**Ciente**

Ragione sociale dell'Azienda cliente (sede principale–vedi pagina 1):

Elenco dei siti aggiuntivi del Cliente inclusi nel contratto di  
certificazione

Date:

Stamp and Signature  
of the statutory representative