

INDICE

1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE
2. PRINCIPI GENERALI E GARANZIE PER IL CLIENTE
3. REQUISITI COGENTI E LIMITI DI CONTROLLO DELLA LEGALITÀ
4. REQUISITI DEL PROCESSO DI CERTIFICAZIONE
5. SOSPENSIONE, REVOCA O RIDUZIONE DELLA CERTIFICAZIONE
6. USO DEL MARCHIO E DEL CERTIFICATO DI CONFORMITÀ
7. RECLAMI, RICORSI E CONTENZIOSI
8. MODIFICHE DELL'ORGANIZZAZIONE
9. FACOLTÀ DI RECESSO UNILATERALE DAL CONTRATTO
10. MODIFICA UNILATERALE DEL CONTRATTO

Rev.	Sintesi modifica	Data
7	Aggiornamento Loghi e sito internet Kiwa.	2019-07-19
6	Introduzione riferimento a nuovo Regolamento generale ed eliminazione parti presenti in quest'ultimo. Introduzione Market Surveillance visit di Accredia	2018-02-26

Verifica:

Direttore Qualità ed Industrializzazione

*Maria Anzilotta**Firma su cartaceo***Approvazione:**

Chief Operating Officer

*Giampiero Belcredi**Firma su cartaceo*

È vietata la riproduzione totale o parziale, con qualsiasi mezzo, di questo documento senza l'autorizzazione di Kiwa Cermet Italia

1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

Il presente Regolamento descrive il servizio, nonché la metodologia operativa che regola i rapporti tra Kiwa Cermet Italia S.p.A. (nel seguito Kiwa Cermet per brevità) e le Organizzazioni Clienti, nell'erogazione delle attività di Certificazione di processo/servizio.

I requisiti espressi nel presente regolamento, fanno parte integrante del contratto stipulato con Kiwa Cermet (offerta economica, *Regolamento Kiwa per la Certificazione e Termini e Condizioni Generali di Kiwa Cermet Italia per lo svolgimento degli incarichi* - nel seguito *Termini e Condizioni Generali* per brevità). Tali requisiti, sono riferiti unicamente agli aspetti specificatamente connessi al campo di applicazione della certificazione richiesta.

La certificazione di conformità di processo/servizio attesta che il processo o servizio oggetto di certificazione è conforme ai requisiti richiamati in apposito documento normativo (o Documento Tecnico / Standard di Servizio se emesso dalla Organizzazione interessata).

È espressamente esclusa, dall'oggetto del contratto qualunque forma di consulenza al Cliente, che possa far venir meno la natura di indipendenza delle valutazioni svolte.

Il presente regolamento è disponibile anche sul sito Kiwa Cermet (www.kiwa.it).

2. PRINCIPI GENERALI E GARANZIE PER IL CLIENTE

Nella sua attività di certificazione, oltre quanto previsto nei Termini e Condizioni Generali, Kiwa Cermet applica i seguenti principi:

- a) Assenza di discriminazione: l'accesso ai servizi di certificazione è consentito a qualsiasi Organizzazione che ne faccia richiesta, in osservanza al presente Regolamento, senza alcuna condizione discriminatoria di natura commerciale, finanziaria o d'appartenenza a particolari associazioni
- b) Imparzialità ed indipendenza, assicurate mediante le seguenti misure:
 - Svolgimento delle attività di certificazione assegnate a personale non avente alcun interesse nell'Organizzazione oggetto di certificazione, tenuto a osservare le regole comportamentali e di indipendenza stabilite da Kiwa Cermet; su questo punto Kiwa Cermet si impegna ad accettare eventuali segnalazioni motivate da parte del Cliente, relativamente alla sussistenza di incompatibilità di incarico, che potrebbero compromettere l'imparzialità o indipendenza di giudizio. L'imparzialità viene altresì garantita grazie al coinvolgimento di appositi organi di controllo delle modalità di erogazione dei servizi Kiwa Cermet;
 - Puntuale applicazione di regole e procedure formalizzate in uso da parte di tutto il personale dei servizi di certificazione e consultazione periodica con appropriate parti interessate alla certificazione;
 - Netta separazione tra il personale che esegue le attività di audit e quello che partecipa alla decisione di certificazione;
 - Totale astensione dallo svolgimento di attività di assistenza nella definizione e applicazione dei requisiti per ottenere la Certificazione.
- c) Puntuale gestione dei reclami, ricorsi e contenziosi, così come definito nel § 7 del presente Regolamento;
- d) Riservatezza: Oltre quanto regolamentato nei *Termini e Condizioni Generali* e nel *Regolamento Kiwa per la Certificazione*, Kiwa Cermet provvede a far sottoscrivere a tutto il personale, compresi i propri Auditor, un impegno alla riservatezza, nonché un documento nel quale il personale si impegna a trattare qualsiasi dato di cui entra in possesso nel rispetto delle disposizioni di legge sulla Privacy.
- e) Accreditationi: Kiwa Cermet si impegna ad informare il Cliente dell'eventuale rinuncia, sospensione o revoca dell'accreditamento, nonché a supportare il Cliente nella fase del passaggio ad altro Organismo accreditato; in tali casi Kiwa Cermet non è in alcun modo responsabile per eventuali danni causati al Cliente dalla rinuncia, sospensione o revoca dell'accreditamento; nei suddetti casi, il Cliente ha facoltà di rinunciare al rapporto contrattuale con Kiwa Cermet, senza necessità di preavviso e senza oneri aggiuntivi.

3. REQUISITI COGENTI E LIMITI DI CONTROLLO DELLA LEGALITÀ

La conformità legislativa attinente l'oggetto della certificazione, sarà considerata da Kiwa Cermet un pre-requisito indispensabile per il rilascio della certificazione.

La certificazione rilasciata da Kiwa Cermet tuttavia, riguarda solo la conformità alla/e norma/e di riferimento, pertanto non costituisce garanzia di rispetto dei requisiti cogenti, onere di specifica pertinenza dell'Organizzazione Cliente, che rimane unica responsabile, verso se stessa e verso terzi, degli adempimenti legislativi connessi alle attività oggetto di certificazione.

A tale proposito, le attività di audit di Kiwa Cermet, non devono essere considerate come una forma di liberatoria nei confronti delle eventuali verifiche condotte dalle Autorità Competenti.

4. REQUISITI DEL PROCESSO DI CERTIFICAZIONE

4.1 Requisiti di accesso alla Certificazione

L'Organizzazione, prima di intraprendere l'iter di Certificazione con Kiwa Cermet, deve soddisfare i seguenti requisiti:

- Disporre di un sistema di certificazione che soddisfi i requisiti dello Standard di Riferimento;
- Applicare integralmente tale Sistema;
- Accettare le condizioni previste dal presente Regolamento;
- Autorizzare l'accesso ai locali, stabilimenti, alle aree e alle informazioni necessarie per svolgere l'Audit;
- Designare un proprio Rappresentante come interlocutore principale del Gruppo di Audit e far svolgere a eventuali consulenti presenti durante l'Audit il ruolo di osservatori.
- Essere responsabile dell'applicazione dei requisiti previsti dalle norme vigenti in materia di sicurezza sul luogo di lavoro. In assenza di disposizioni cogenti, l'Organizzazione si impegna a fornire a Kiwa Cermet un'informativa completa e dettagliata relativa ai rischi specifici esistenti nell'ambiente in cui è destinato ad operare il personale Kiwa Cermet e i DPI necessari per lo svolgimento dell'incarico, informando il personale di Kiwa Cermet sul loro corretto utilizzo. A tal proposito, l'Organizzazione cliente dovrà fornire al personale incaricato da Kiwa Cermet la documentazione aziendale relativa alla sicurezza sul lavoro (D.V.R., piano sicurezza, procedure, ecc.), limitatamente alle voci di interesse specifico. Allorché per tali omissioni, si verificassero infortuni o venissero contratte malattie, nessun addebito potrà essere mosso per alcuna ragione a Kiwa Cermet.
- Accettare, senza costi aggiuntivi, l'eventuale presenza di Valutatori dell'ente di accreditamento/controllo, in veste di osservatori, che saranno notificati da Kiwa Cermet con chiara illustrazione di ruoli. Tale presenza ha lo scopo di accertare che le modalità di valutazione adottate da Kiwa Cermet siano conformi ai requisiti per l'accreditamento.

Inoltre, in caso di certificazione accreditata, allo scopo di accertare che le modalità di valutazione adottate da Kiwa Cermet siano conformi alle norme di riferimento, l'Ente di Accreditamento Accredia può richiedere l'effettuazione di una visita, detta Market Surveillance Visit, presso l'Organizzazione certificata, direttamente attraverso l'uso di proprio personale.

Questa eventuale visita, viene comunicata dall'Ente di Accreditamento a Kiwa Cermet con 7 giorni lavorativi di preavviso. Ricevuta tale comunicazione Kiwa Cermet informerà l'Organizzazione cliente.

Il piano della visita viene preparato dall'Ente di Accreditamento, che lo renderà disponibile a Kiwa Cermet, successivamente Kiwa Cermet lo invierà all'Organizzazione cliente.

Qualora l'Organizzazione non conceda il proprio benestare, la validità del certificato viene sospesa, fino a quando non viene concesso il benestare alla visita, per un periodo massimo di 3 mesi. Scaduti i 3 mesi, in assenza di benestare alla visita, la certificazione viene revocata.

L'Organizzazione dovrà rendere disponibile all'Ente di Accreditamento la documentazione che Kiwa Cermet ha preso a riferimento durante gli audit precedenti. La Market Surveillance Visit non sostituisce i normali audit di mantenimento della certificazione previsti dal programma degli audit.

Per le modalità di svolgimento della Market Surveillance Visit si può prendere a riferimento il documento IAF ID 04 (scaricabile gratuitamente dal sito IAF: www.iaf.nu).

Altri metodi di controllo potranno essere adottati dall'Ente di accreditamento Accredia, per verificare l'operatività di Kiwa Cermet ad es. verifiche senza preavviso presso le sedi dei soggetti certificati, richiesta di notizie ad organizzazioni o società di consulenza, o altri metodi di controllo stabiliti dall'ente di accreditamento stesso.

4.2 Avvio dell'iter di certificazione

Sulla base delle informazioni fornite dall'Organizzazione, Kiwa Cermet, elabora un'Offerta per la Certificazione, indicando la Norma/e di riferimento e il campo di applicazione della Certificazione segnalato dall'Organizzazione Cliente.

La restituzione a Kiwa Cermet dell'Offerta di Certificazione, firmata da parte dell'Organizzazione, costituisce la richiesta formale per le attività di Certificazione, nonché l'accettazione delle condizioni contrattuali ed economiche (definite dall'Offerta), delle condizioni contenute nel presente Regolamento, nel *Regolamento Kiwa per la Certificazione*, nonché dei *Termini e Condizioni Generali* (disponibili anche sul sito www.kiwa.it)¹.

Al ricevimento dei suddetti documenti, Kiwa Cermet esamina i dati forniti, verificando che:

- ◆ Siano stati chiaramente definiti, documentati e compresi da ambo le parti i requisiti per l'erogazione del servizio richiesto;
- ◆ Vi sia capacità da parte di Kiwa Cermet di svolgere le attività richieste;
- ◆ I dati e documenti richiesti siano stati forniti in modo completo;
- ◆ Non vi siano differenze rispetto ai dati forniti all'atto della richiesta di offerta.

In tale fase Kiwa Cermet individua i soggetti dell'Organizzazione e le articolazioni organizzative coinvolte nell'erogazione del processo/servizio oggetto di certificazione, presso le quali effettuare le attività di verifica finalizzata al rilascio del certificato di conformità.

L'Organizzazione richiedente deve garantire che tutti i soggetti coinvolti nell'erogazione del servizio oggetto di certificazione, siano disponibili ad accettare verifiche ispettive da parte dell'Organismo di certificazione.

Ad esito positivo del precedente esame, Kiwa Cermet assegna al Cliente un numero di commessa. In caso di esito negativo è facoltà di Kiwa Cermet richiedere tutte le integrazioni o modifiche necessarie prima del formale avvio dell'iter o comunicare l'impossibilità a tale avvio, motivandone le ragioni al Cliente.

Dopo l'avvio dell'iter, nei casi in cui si accertino, nel corso dell'erogazione del servizio, delle variazioni rispetto alle condizioni dichiarate dal Cliente (e in base alle quali è stata emessa l'offerta e stipulato il contratto), Kiwa Cermet si riserva il diritto di modificare di conseguenza le condizioni contrattuali, resta facoltà del Cliente non accettare le nuove condizioni, ma corrispondere a Kiwa Cermet il corrispettivo per le attività fino a quel punto svolte.

Kiwa Cermet comunica, con anticipo, all'Organizzazione i nominativi del Gruppo di Audit; qualora sussistano conflitti di interesse, l'Organizzazione può chiederne la sostituzione, entro 3 giorni lavorativi, formalizzando e motivando la richiesta.

4.3 Audit Preliminare

Nel caso in cui l'Organizzazione chieda lo svolgimento di un Audit Preliminare, che può costituire un'opzione proposta in sede di offerta (verifica facoltativa), questo può essere eseguito al fine di valutare il grado di adeguatezza del sistema di certificazione del servizio.

I risultati dell'Audit Preliminare sono documentati, ma non sono considerati ai fini dell'iter di certificazione e relativo rilascio del certificato, pertanto sono espressi solo in termini di non conformità, non comportano da parte dell'Organizzazione la comunicazione a Kiwa Cermet delle azioni correttive che intende intraprendere e non sono sottoposti ad analisi per il rilascio della certificazione.

4.4 Approvazione Documento Tecnico o Standard di Servizio

Nel caso di certificazione di processo/servizio in conformità ad un Documento Tecnico (DT) o Standard di Servizio (SS) Aziendale, è necessario prevedere l'analisi e approvazione del DT o SS. L'approvazione da parte di Kiwa Cermet è elemento vincolante per la prosecuzione dell'iter di certificazione.

Il Documento Tecnico (o Standard di Servizio) dovrà garantire almeno i seguenti aspetti:

- Non contenere elementi in contrasto con le vigenti prescrizioni legislative applicabili;

¹ Kiwa Cermet comunicherà al Cliente tutte le successive eventuali modifiche ai documenti contrattuali, è responsabilità del Cliente avere sempre la versione aggiornata di tali documenti, scaricandoli dal sito internet www.kiwa.it.

- Chiarire gli elementi che valorizzano il processo/servizio, siano essi requisiti caratteristici del processo/servizio, ovvero requisiti che rappresentano un'applicazione di tipo restrittivo degli obblighi derivanti dalle leggi vigenti;
- Permettere l'applicazione di un eventuale schema di certificazione volontario che favorisca il riconoscimento del valore da parte dei clienti diretti e dei clienti indiretti (parti interessate in generale).

Questi aspetti saranno oggetto di specifica valutazione da parte di Kiwa Cermet, ai fini dell'approvazione del DT e/o SS predisposto dall'Organizzazione

4.5 Analisi della documentazione

In funzione della tipologia di certificazione di processo/servizio, Kiwa Cermet può richiedere l'effettuazione di una analisi della documentazione prima delle successive attività di valutazione.

L'analisi della documentazione può essere effettuata presso Kiwa Cermet o presso l'Organizzazione richiedente, in funzione dell'oggetto della certificazione e degli accordi stipulati tra le parti.

Tra i documenti da analizzare, vi è la documentazione (Manuale e/o documenti equivalenti) che descrive come l'Organizzazione intende soddisfare i requisiti relativi al processo/servizio di cui si richiede la certificazione.

La documentazione dovrà contenere o richiamare i seguenti elementi:

- Identificazione e definizione del processo/servizio oggetto della certificazione;
- Identificazione dei soggetti dell'Organizzazione e di tutte le articolazioni organizzative coinvolte nella gestione del processo/servizio;
- Identificazione dei destinatari del servizio e delle esigenze e delle aspettative dei clienti e delle parti interessate;
- Identificazione ed esplicitazione delle modalità di valutazione e gestione dei rischi associati alla gestione del processo/servizio;
- Esplicitazione delle caratteristiche e dei risultati del processo/servizio;
- Definizione degli indicatori per la valutazione dei risultati del processo/servizio;
- Descrizione del sistema di misura utilizzato per la verifica dei risultati del processo/servizio;
- Esplicitazione delle risorse umane (in termini di competenze professionali), tecnologiche (in termini di adeguatezza e disponibilità all'uso) e di strutture necessarie per la gestione del processo/servizio;
- Esplicitazione delle regole (norme, procedure, protocolli) a garanzia delle caratteristiche e dei risultati del processo/servizio;

Kiwa Cermet può richiedere ulteriori documenti per la effettuazione della analisi documentale in funzione dell'oggetto della certificazione.

I risultati sono verbalizzati secondo la classificazione riportata al successivo § 4.6 e presentati sotto forma di rapporto di Verifica all'Organizzazione richiedente.

In base al risultato, prima di poter procedere alle attività successive, il cliente è tenuto ad apportare le eventuali necessarie modifiche o integrazioni. Kiwa Cermet può richiedere evidenza dei documenti modificati, da sottoporre ad una nuova analisi, prima di procedere alle attività successive.

Il cliente deve rendere disponibile tale documentazione su richiesta, per tutto il periodo di validità del contratto di valutazione con Kiwa Cermet e durante le attività di valutazione.

4.6 Requisiti Generali degli audit

Ogni Audit comprende una riunione iniziale, in cui vengono condivisi: gli obiettivi, le modalità di esecuzione dell'attività, i criteri di classificazione delle non conformità con i trattamenti e le azioni correttive conseguenti e il vincolo di riservatezza a cui è subordinato il personale Kiwa Cermet; e una riunione di chiusura, in cui si comunica l'esito dell'Audit e vengono forniti i chiarimenti in merito ai risultati formalizzati nel rapporto.

Nel caso in cui, in sede di Audit, vengano riscontrati scostamenti significativi tra la realtà aziendale e quanto comunicato dall'Organizzazione, il Gruppo di Audit comunica immediatamente questo scostamento a Kiwa

Cermet, al fine di decidere eventuali modifiche contrattuali con conseguenti aggiornamenti della durata degli Audit².

Ogni rilievo riscontrato nel corso degli Audit è classificato come segue:

Non conformità maggiore: non conformità che pregiudica l'efficacia del processo/servizio e riguarda:

- Deviazione o assenza totale di conformità rispetto ad un requisito specificato, riscontrata sulla base di evidenze oggettive
- Mancato adempimento di requisiti di legge applicabili al processo/servizio erogato nell'ambito dello scopo di certificazione.

Non conformità minore: non conformità che riguardi qualsiasi mancanza ai requisiti di norma, non rientrante nella casistica delle non conformità maggiori sopra descritte, o il parziale mancato rispetto di uno o più requisiti di norma e/o del contratto stipulato con Kiwa Cermet.

Più non conformità minori, inerenti uno stesso requisito della Norma, in funzione dei contenuti e del risultato generale dell'audit possono comportare l'emissione una NC maggiore.

Non conformità minori non risolte e/o non prese in carico dall'Organizzazione possono comportare l'emissione di NC maggiore.

Elemento di Miglioramento: situazione rilevata nel corso dell'Audit che può fornire spunti per un miglioramento del processo/servizio oggetto di certificazione.

Al termine di ogni Audit, il Gruppo di Audit si riunisce per la valutazione delle evidenze registrate, la loro classificazione e la stesura del rapporto.

Nella riunione finale, il Gruppo di Audit presenta alla Direzione i risultati dell'Audit, descrivendo le eventuali Non Conformità riscontrate. Al termine della riunione, il Responsabile del Gruppo di Audit rilascia un Rapporto che descrive i risultati dell'Audit. Eventuali opinioni divergenti fra il Gruppo di Audit e l'Organizzazione, riguardo alle risultanze dell'audit, devono essere discusse e risolte dove possibile. Nel caso di eventuali opinioni divergenti non risolte l'Organizzazione può esporre eventuali riserve riguardanti i risultati dell'Audit.

4.7 Audit di Certificazione

L'Audit di certificazione viene sempre eseguito presso i luoghi ove si svolgono le attività oggetto di certificazione. Tale verifica è estesa a tutti i requisiti del DT e/o SS oggetto del presente contratto.

All'inizio della verifica viene valutata la risoluzione di eventuali rilievi notificati nella fase precedente, la mancata risoluzione di eventuali non conformità maggiori non consente il rilascio della certificazione.

Eventuali non conformità minori non risolte, vengono riportate come tali nel rapporto di verifica ispettiva.

Al termine dell'audit, il Gruppo di Valutazione lascia una copia del rapporto di audit al cliente, che lo sottoscrive.

Il rapporto viene sottoposto ad analisi ed approvazione interna da parte di Kiwa Cermet, per la successiva delibera o meno di certificazione.

A fronte delle eventuali Non Conformità riscontrate, l'Organizzazione deve inviare a Kiwa Cermet, sulla apposita modulistica, la proposta relativa alle correzioni e azioni correttive stabilite (a fronte di analisi e formalizzazione delle cause che le hanno generate), con la tempistica di attuazione.

La pratica non potrà essere analizzata per la delibera, fino a ricezione delle proposte di risoluzione e azioni correttive delle non conformità. Inoltre prima del rilascio della certificazione, deve essere verificata la soluzione di tutte le non conformità maggiori secondo le modalità di valutazione stabilite da Kiwa Cermet (verifica ispettiva presso il cliente e/o attraverso evidenze documentali). Tale valutazione deve essere effettuata al massimo entro 6 mesi dalla verifica di certificazione; in caso contrario si renderà necessaria l'effettuazione di una nuova verifica di certificazione completa.

La verifica dell'attuazione e dell'efficacia delle correzioni e azioni correttive riferite a non conformità minori viene effettuata da Kiwa Cermet in occasione dell'Audit di sorveglianza periodico successivo.

In caso di rilascio del certificato, Kiwa Cermet invia una comunicazione, con allegato il certificato e comprensiva delle eventuali richieste scaturite in fase di Decisione di Certificazione.

² Per "scostamento significativo" si intende una differenza che comporti la variazione di durata dell'audit

In caso di diniego del certificato, Kiwa Cermet invierà comunicazione all'Organizzazione, che riporterà quanto stabilito in fase di Decisione di Certificazione e le relative azioni conseguenti.

Eventuali richieste di modifica dei contenuti del certificato, devono essere inviate a Kiwa Cermet in forma scritta e prima della successiva attività di verifica utile.

L'elenco dei certificati coperti da accreditamento viene fornito anche all'Organismo di accreditamento secondo frequenze e modalità stabilite dall'ente di accreditamento stesso.

Il periodo di validità del Certificato è di tre anni dalla data di rilascio o ultima riemissione.

4.8 Audit di Sorveglianza

Gli Audit di Sorveglianza, sono effettuati una volta all'anno.

Essi vengono sempre eseguite presso i luoghi ove si svolgono le attività oggetto di certificazione.

Nel corso delle verifiche di sorveglianza è assicurata la valutazione della risoluzione delle non conformità emerse nelle precedenti verifiche, nonché la valutazione dell'attuazione e dell'efficacia delle conseguenti azioni correttive.

Al termine della verifica ispettiva di sorveglianza, il Gruppo di Valutazione Kiwa Cermet lascia una copia del rapporto della verifica al cliente, che la sottoscrive.

Il rapporto si intenderà confermato se entro 60 giorni di calendario non seguono ulteriori comunicazioni all'Organizzazione.

In caso di Non Conformità, l'Organizzazione deve inviare a Kiwa Cermet, entro 20 giorni lavorativi e sulla apposita modulistica, la proposta relativa alle correzioni e azioni correttive stabilite (a fronte di analisi e formalizzazione delle cause che le hanno generate), con la tempistica di attuazione. Kiwa Cermet valuta le correzioni e le azioni correttive proposte e ne dà comunicazione, in forma scritta, all'Organizzazione.

Nel caso di non conformità maggiori qualora l'Organizzazione non sia in grado di dimostrare la risoluzione immediata delle non conformità maggiori, secondo le modalità di valutazione stabilite da Kiwa Cermet (tramite una verifica presso l'Organizzazione o, quando possibile, attraverso evidenze documentali), la certificazione viene sospesa o nei casi più gravi revocata (rif. § 5).

4.9 Audit di Rinnovo

Entro il terzo anno dall'Audit di Certificazione, Kiwa Cermet esegue una verifica ispettiva orientata al riesame generale del processo/servizio certificato, anche per quanto concerne gli aspetti documentali e l'analisi della sua efficacia. A tal fine la verifica è estesa a tutti i requisiti e a tutti i servizi oggetto del presente contratto. Essa viene sempre eseguita presso i luoghi ove si svolgono le attività oggetto di certificazione. Le modalità di conduzione dell'audit e la gestione delle risultanze, comprese eventuali Non Conformità, sono analoghe a quelle degli audit di sorveglianza.

Nel caso in cui siano state rilevate non conformità maggiori, qualora non sia possibile verificarne la risoluzione entro la scadenza del certificato, Kiwa Cermet deciderà per la sospensione della certificazione o, nei casi più gravi, per la revoca della certificazione (cfr. § 5).

In caso di esito positivo, si potrà procedere con la decisione di certificazione e successivo rinnovo del certificato; mentre in caso di esito negativo, o di superamento della data di scadenza del certificato, il certificato non sarà rinnovato e all'Organizzazione sarà addebitato quanto dovuto, comprese le spese. Nel caso in cui l'Organizzazione intenda riattivare la certificazione, occorrerà iniziare un nuovo iter di certificazione, come descritto ai paragrafi precedenti del presente Regolamento. Non è consentito lo slittamento della data della verifica di rinnovo oltre la data di scadenza del certificato. A seguito del rinnovo la validità del certificato viene confermata per un ulteriore triennio.

5. SOSPENSIONE, REVOCA O RIDUZIONE DELLA CERTIFICAZIONE

5.1 Sospensione della Certificazione

La Certificazione può essere sospesa per le motivazioni indicate nel *Regolamento Kiwa per la Certificazione* o su richiesta dell'Organizzazione cliente.

In caso di sospensione della certificazione il periodo di sospensione non può durare oltre un anno, decorso tale periodo si dovrà procedere alla revoca della certificazione, o nei casi possibili alla riduzione della certificazione³.

Durante il periodo di sospensione l'Organizzazione cliente perde il diritto di utilizzo del Marchio di Certificazione Kiwa Cermet, del certificato e viene cancellata dagli elenchi delle Organizzazioni con processo/servizio certificati. Le condizioni per il ripristino della certificazione sospesa (comprese le necessarie attività di audit), saranno stabilite da Kiwa Cermet in base alle motivazioni che hanno portato alla sospensione e in base alla durata della sospensione.

Kiwa Cermet si riserva il diritto di comunicare il provvedimento di sospensione agli enti di accreditamento e/o ad altri terzi che ne facciano richiesta.

5.2 Revoca o riduzione della certificazione

La Certificazione può essere revocata o ridotta per le motivazioni indicate nel *Regolamento Kiwa per la Certificazione* o su richiesta dell'Organizzazione cliente.

La riduzione della certificazione comporta l'emissione di un nuovo certificato, indicante il campo di applicazione per cui la certificazione è rimasta valida, e il ritiro del vecchio certificato. Il cliente dovrà tempestivamente adeguare tutte le forme di comunicazione e pubblicità della certificazione al nuovo campo di applicazione.

In caso di riduzione o di revoca, l'Organizzazione deve comunicare tempestivamente a Kiwa Cermet le giacenze di prodotto con il marchio Kiwa Cermet e attendere disposizioni in merito.

La revoca della certificazione comporta la risoluzione automatica ex art. 1456 c.c. del contratto a cui si applica il presente regolamento, fatto salvo, in ogni caso, il risarcimento di ogni danno subito da Kiwa Cermet.

A seguito di revoca della certificazione, l'Organizzazione perde il diritto di utilizzo del Marchio di Certificazione Kiwa Cermet e viene cancellata dagli elenchi delle organizzazioni con processo/servizio certificati.

Kiwa Cermet comunicherà il provvedimento di revoca o riduzione all'Ente Unico di Accreditamento e/o ad altri terzi che ne facciano richiesta.

6. USO DEL MARCHIO E DEL CERTIFICATO DI CONFORMITÀ

Il cliente con processo/servizio certificato può utilizzare il Marchio di certificazione Kiwa Cermet (marchio depositato).

Nell'utilizzo del marchio di certificazione il cliente deve soddisfare tutte le regole applicabili indicate nel *Regolamento Kiwa per la Certificazione* e quelle di seguito riportate.

Il marchio di certificazione è presentato in una delle due versioni nelle figure 1 o 2. Il marchio di figura 2 può essere utilizzato solo per le attività di certificazione sottoposte al controllo dell'Organismo di Accreditamento ACCREDIA. I due marchi, marchio dell'Organismo di Accreditamento (OdA) e marchio Kiwa Cermet, devono essere utilizzati esclusivamente in maniera combinata. La figura 2 mostra un esempio di applicazione. L'altezza minima indicata andrà rapportata al valore di "M" per mantenere proporzionati i marchi.

³ La riduzione della certificazione comporta l'emissione di un nuovo certificato, indicante il campo di applicazione per cui la certificazione è rimasta valida, e il ritiro del vecchio certificato. Il cliente inoltre dovrà tempestivamente adeguare tutte le forme di comunicazione e pubblicità della certificazione al nuovo campo di applicazione.



Fig. 1

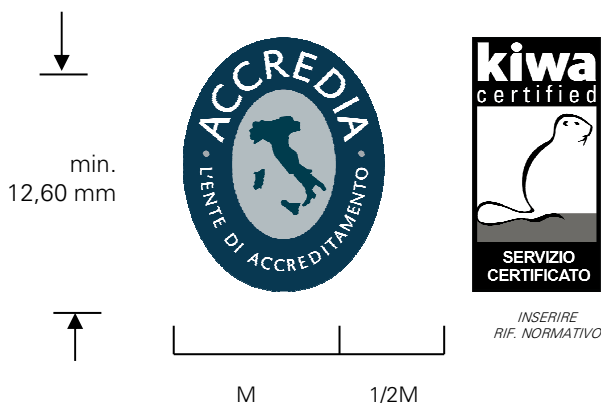


Fig. 2

L'uso del marchio dell'Organismo di accreditamento ACCREDIA è regolato dal regolamento ACCREDIA RG 09, (consultabile o scaricabile dal sito www.accredia.it), per quanto non specificato nel presente documento o nel *Regolamento Kiwa per la Certificazione*, o in caso di conflitto con gli stessi, il RG 09 ha la prevalenza.

Le regole da seguire per l'utilizzo del marchio Kiwa Cermet, che hanno lo scopo di garantire trasparenza e correttezza di informazione al cliente finale per quanto riguarda le caratteristiche oggetto di certificazione, sono:

Il marchio di certificazione Kiwa Cermet:

- ◆ Deve essere riportato unitamente ai riferimenti del DT o SS con riferimento al quale il servizio è stato certificato; o in caso di certificazione con riferimento a norma ufficiale, la norma deve essere citata con l'anno di edizione;
- ◆ Può essere utilizzato solo in associazione al servizio certificato, in modo da non creare fraintendimenti con altri servizi erogati dall'Organizzazione, ma non coperti da certificazione;
- ◆ Può essere apposto su documenti relativi al servizio certificato, purché associato al nome del servizio stesso;
- ◆ Deve essere utilizzato in modo da evitare che la certificazione di servizio sia attribuibile a requisiti essenziali differenti da quelli per i quali è stata effettuata la valutazione, ad esempio non deve essere utilizzata in modo da essere scambiata per una certificazione di sistema di gestione;
- ◆ Deve essere utilizzato su sfondo bianco o trasparente;
- ◆ Deve essere utilizzato con i colori della fig.1; in alternativa al colore nero può essere utilizzato il colore "Kiwa bleu" (Pantone 300);
- ◆ Può essere ingrandito o ridotto garantendo le proporzioni in fig. 1 e deve sempre permettere la lettura delle parole e dei numeri iscritti nel marchio stesso in maniera tale che il pittogramma si veda per intero; nel caso di utilizzo del marchio combinato devono essere rispettate le dimensioni riportate in figura 2; Non sono consentite eventuali o ulteriori aggiunte ai pittogrammi riportati in figura.
- ◆ Se riportato su sistemi di trasporto o movimentazione, deve rispettare le regole sopra indicate.

Le presenti prescrizioni si applicano anche nel caso in cui si faccia uso di marchi trasferibili (ad es. adesivi). Il cliente deve informare il personale che può far uso del marchio, delle sopraindicate prescrizioni.

Oltre alle indicazioni sopra elencate, Kiwa Cermet può richiedere ulteriori prescrizioni per l'utilizzo del marchio, in tal caso verranno specificate all'interno di apposita licenza d'uso del marchio, rilasciata all'Organizzazione insieme al certificato.

È possibile la riproduzione (anche a colori) dei certificati di conformità rilasciati da Kiwa Cermet, purché riproducano integralmente l'originale.

7. RECLAMI, RICORSI E CONTENZIOSI

7.1 Reclami

L'Organizzazione può presentare reclamo documentato, avente per oggetto i suoi rapporti attinenti alle attività di certificazione con Kiwa Cermet.

Tale reclamo può scaturire da inconvenienti verificatisi nel corso dell'iter di certificazione, quali, ad esempio, ritardi nell'espletamento delle varie fasi e/o comportamenti non corretti da parte degli Auditor dell'Organismo.

Kiwa Cermet provvede a registrare i reclami, analizzarli ed informare il reclamante in merito alle azioni intraprese, entro trenta giorni dalla data di ricevimento del reclamo.

Kiwa Cermet stabilirà con il reclamante se e in quale misura, il contenuto del reclamo e la sua risoluzione debbano essere resi pubblici.

7.2 Ricorsi

Qualora il reclamante non risulti soddisfatto della risposta ricevuta, o intenda opporsi ad una decisione di Kiwa Cermet può presentare ricorso per iscritto.

Il ricorrente deve motivare le ragioni del suo ricorso e, nel caso in cui tale ricorso sia riferito ad una decisione di Kiwa Cermet (es. verbalizzazione di Non Conformità maggiore), esso va presentato a Kiwa Cermet entro un termine di 10 gg. di calendario dalla data di comunicazione della decisione.

Kiwa Cermet fornirà al ricorrente risposta scritta e notificherà le eventuali azioni da intraprendere entro 30 giorni dalla data di ricevimento del ricorso.

Le modalità di dettaglio per la presentazione dei reclami e ricorsi sono riportate sul sito www.kiwa.it.

7.3 Contenziosi

Qualora l'esito del ricorso non sia accettato dal ricorrente, qualsiasi controversia tra il Cliente e il Contraente, sarà gestita come previsto all'art. 18 comma 1 dei *Termini e Condizioni Generali di Kiwa Cermet Italia per lo svolgimento degli incarichi*.

8. MODIFICHE DELL'ORGANIZZAZIONE

L'Organizzazione certificata deve informare tempestivamente Kiwa Cermet per iscritto nel caso di modifiche come quelle indicate al punto 5.2 del *Regolamento Kiwa per la Certificazione*, compreso il sito/i, il campo di applicazione, la documentazione, modifiche significative dei prodotti/processi e/o del numero di personale coinvolto.

A fronte di tali modifiche Kiwa Cermet valuterà le azioni conseguenti (quali: la necessità di effettuare un Audit supplementare, eventualmente accompagnato da una revisione del certificato, o di avviare un nuovo iter di certificazione).

L'Organizzazione è inoltre tenuta ad informare tempestivamente Kiwa Cermet di eventi eccezionali, procedimenti giudiziari e/o amministrativi, incidenti, casi di emergenza occorsi, o non conformità legislative.

La non osservanza di tali condizioni può comportare la sospensione, o nei casi più gravi la revoca, della certificazione.

9. FACOLTÀ DI RECESSO UNILATERALE DAL CONTRATTO

Kiwa Cermet può recedere liberamente dal presente contratto dandone comunicazione scritta all'Organizzazione cliente con un preavviso di sei mesi rispetto alla data di efficacia del recesso. Il recesso da parte di Kiwa Cermet comporta la revoca della certificazione emessa. L'Organizzazione è comunque tenuta a corrispondere a Kiwa Cermet gli importi dovuti per le prestazioni ricevute durante il periodo di preavviso, secondo quanto stabilito nell'ultima offerta valida.

In caso l'Organizzazione voglia recedere dal contratto, il recesso unilaterale durante il periodo di validità della Certificazione, prevede il rispetto dei tempi di preavviso previsti nei *Termini e Condizioni Generali* e nel *Regolamento Kiwa per la Certificazione*.

Per preavviso inferiore a tre mesi per preavviso inferiore a tre mesi rispetto all'Audit scadenzato e superiori alle due settimane, il Cliente dovrà provvedere al pagamento del 50% dell'importo relativo alla quota prevista per la successiva attività prevista da contratto. Per periodi di preavviso inferiori alle due settimane vale quanto indicato nei *Termini e Condizioni Generali*.

In caso di chiusura del contratto, Kiwa Cermet provvederà ad emettere fattura, in relazione alle spese di chiusura della pratica di certificazione, secondo quanto stabilito nell'ultima offerta valida.

10. MODIFICA UNILATERALE DEL CONTRATTO

Kiwa Cermet si riserva la facoltà di modificare in qualsiasi momento il presente Regolamento. Le eventuali nuove clausole/variazioni effettuate, saranno efficaci dal momento in cui saranno comunicate al cliente per iscritto.

L'Organizzazione che non intenda accettare le variazioni, può recedere dal contratto dandone comunicazione scritta tramite raccomandata A/R o posta certificata entro 30 giorni solari, a pena di decadenza, dal giorno successivo alla comunicazione a Kiwa Cermet.

Il recesso avrà efficacia dall'ultimo giorno lavorativo del mese di ricevimento della comunicazione da parte del cliente.