

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. COMUNICAZIONI SULLA CERTIFICAZIONE: 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
1	Informazioni su QR code	2021-07-27
0	Prima emissione	2020-09-15

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 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 servizio attesta che l'oggetto della certificazione è conforme ai requisiti richiamati nell'apposito Standard di Servizio ST-SAL AMB nella sua revisione in vigore.

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.

3. REQUISITI COGENTI E LIMITI DI CONTROLLO DELLA LEGALITÀ

La conformità legislativa attinente all'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 allo Standard di servizio ST-SAL AMB, pertanto non costituisce garanzia di rispetto dei requisiti cogenti, onere di specifica pertinenza dell'Organizzazione Cliente, che rimane unica responsabile, verso sé 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 modello organizzativo che soddisfi i requisiti dello Standard di Riferimento ST-SAL AMB;
- Applicare integralmente tale modello;
- 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.

4.2 Avvio dell'iter di certificazione

Sulla base delle informazioni fornite dall'Organizzazione, Kiwa Cermet, elabora un'Offerta per la Certificazione, indicando lo standard 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 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.

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.

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 delle misure messe in atto dall'organizzazione per soddisfare i requisiti di riferimento.

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 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, le azioni correttive conseguenti, 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:

- 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 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 del contratto stipulato con Kiwa Cermet.

Più non conformità minori, inerenti a uno stesso requisito dello Standard di riferimento, 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.

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

4.5 Audit iniziale 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 dello Standard ST-SAL AMB.

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 decisione di certificazione (delibera).

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 eventuali non conformità maggiori, secondo modalità di valutazione stabilite da Kiwa Cermet (verifica ispettiva presso il cliente e/o valutazione attraverso evidenze documentali). Tale valutazione deve essere effettuata al massimo entro 3 mesi dalla verifica iniziale di certificazione; in caso contrario si renderà necessaria l'effettuazione di una nuova verifica iniziale di certificazione completa.

La verifica dell'attuazione e dell'efficacia delle correzioni e azioni correttive riferite a non conformità minori viene effettuata secondo tempistiche stabilite da Kiwa Cermet in funzione dei rilievi riscontrati e delle azioni definite dall'Organizzazione. Le modalità di effettuazione di tale verifica vengono stabilite da Kiwa Cermet in funzione dei rilievi e delle attività da controllare (valutazione documentale o audit in campo aggiuntivo della durata minima di 4 h). In accordo con l'Organizzazione, la chiusura delle NC minori può essere effettuata anche in occasione dell'audit non annunciato.

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.

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.

Il periodo di validità del Certificato è di 1 anno dalla data di rilascio.

4.6 Valutazioni periodiche

Kiwa Cermet effettuerà check trimestrali rispetto all'effettuazione dei monitoraggi previsti dal "piano controlli interni" riportato nello standard ST-SAL AMB, registrati dall'Organizzazione certificata, su piattaforma Blockchain.

In caso da tali check si riscontrino delle anomalie, l'Organizzazione è tenuta ad inviare a Kiwa Cermet tutti i chiarimenti e le integrazioni/documenti necessari entro tempistiche stabilite da Kiwa Cermet.

Qualora dai controlli periodici l'Organizzazione rilevi delle NC, dovrà gestirle con appositi trattamenti a piani di azioni correttive definite sulla base delle cause radice che hanno generato la NC.

Kiwa Cermet si riserva di richiedere tali piani di azione e valutare se sono necessarie valutazioni integrative per la verifica dell'attuazione di tali azioni.

4.7 Audit non Annunciati

Nel corso di validità della certificazione, Kiwa Cermet organizzerà almeno 1 audit non annunciato, quindi senza alcuna comunicazione e/o pianificazione prima dell'audit da parte di Kiwa Cermet Italia al cliente.

Gli auditor di Kiwa Cermet si presenteranno presso la sede del cliente che dovrà consentire un accesso immediato e senza limitazioni.

La durata di questo audit sarà di minimo 4 ore e dipenderà da dimensioni e numero di ambienti certificati. L'obiettivo di questo audit è quello di verificare:

- Il comportamento effettivo del personale incaricato per l'erogazione del servizio;
- Il mantenimento del rispetto dei requisiti dello standard.

Al fine di consentire lo svolgimento degli audit non annunciati, l'Organizzazione dovrà comunicare a Kiwa Cermet (all'atto dell'accettazione dell'offerta o al più tardi in sede di audit iniziale) tutti gli eventuali periodi di chiusura (per ferie, inattività o altro), impegnandosi a mantenere sempre aggiornata Kiwa Cermet su questo dato. La mancata effettuazione di un audit non annunciato per chiusura o indisponibilità dell'Organizzazione, costituisce inadempienza contrattuale e comporta il risarcimento di eventuali spese di trasferta sostenute dagli ispettori Kiwa Cermet, nonché la possibilità da parte di Kiwa Cermet di sospendere o revocare la certificazione.

4.8 Ricertificazione

Allo scadere del certificato, Kiwa Cermet procede alla ricertificazione del servizio.

La durata e i contenuti dell'audit di ricertificazione sono analoghi a quelli della certificazione iniziale (salvo modifiche comunicate dall'Organizzazione).

Nel caso l'Organizzazione voglia mantenere la storicità della certificazione e lo stesso numero di registrazione, la ricertificazione va completata prima della scadenza della certificazione in essere. In tale caso, è necessario consentire a Kiwa Cermet l'organizzazione delle attività di ricertificazione con un anticipo di almeno 1 mese dalla scadenza del certificato.

La ricertificazione segue le stesse regole esposte ai paragrafi precedenti.

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 la scadenza del certificato, decorso tale periodo si dovrà procedere alla revoca della certificazione, o nei casi possibili alla riduzione della certificazione.

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 in possesso di certificazione. 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 ad enti 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. Il cliente dovrà tempestivamente adeguare tutte le forme di comunicazione e pubblicità della certificazione al nuovo campo di applicazione.

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, non deve più pubblicizzare in alcuna forma la certificazione Kiwa Cermet e viene cancellata dagli elenchi delle organizzazioni in possesso di certificazione.

Kiwa Cermet comunicherà il provvedimento di revoca o riduzione a terzi che ne facciano richiesta.

6. COMUNICAZIONI SULLA CERTIFICAZIONE: USO DEL MARCHIO E DEL CERTIFICATO DI CONFORMITÀ

Le informazioni riguardanti il servizio integrato di prevenzione delle contaminazioni di origine biologica, chimica e fisica, finalizzate alla salubrità negli ambienti devono essere sempre chiare, trasparenti e senza possibilità di interpretazioni arbitrarie.

Le regole di seguito esposte per l'utilizzo del marchio di certificazione hanno lo scopo di garantire trasparenza e correttezza di informazione al cliente finale per quanto riguarda le caratteristiche oggetto di certificazione.

Il marchio di certificazione è rappresentato dai marchi combinati riportati in figura 1.

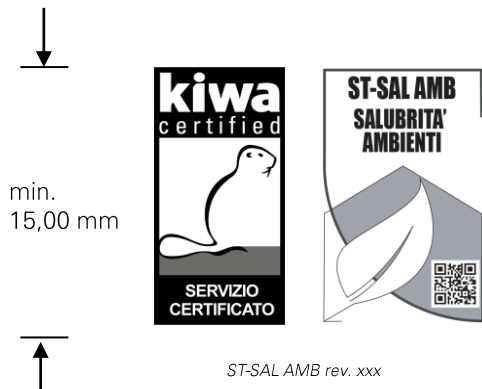


Fig. 1

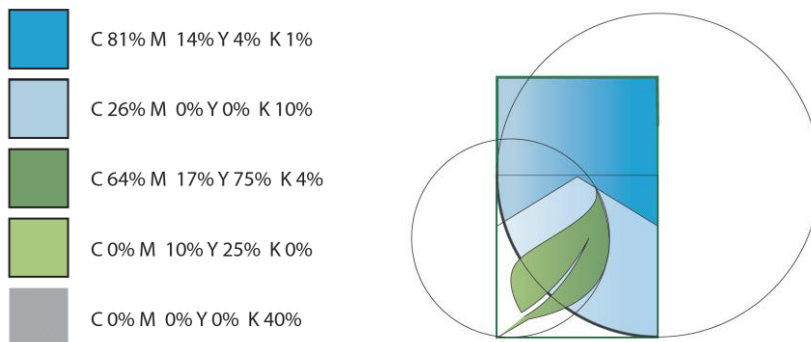


Fig. 2

Il QR Code presente nel marchio ST SAL-AMB è collegato al portale salubritaambienti.com³ e contiene le seguenti informazioni riferite al singolo ambiente nel quale viene garantito il servizio certificato: descrizione sintetica dello schema di certificazione ST SAL-AMB, breve spiegazione dei vantaggi del marchio da un punto di vista di garanzia e comunicativo; identificazione e descrizione ambienti con correlata classe di rischio; descrizione degli Indicatori e correlati limiti analitici di riferimento.

Nell'utilizzo del marchio di certificazione e nella pubblicità relativa alla certificazione, il cliente deve soddisfare tutte le regole applicabili indicate nel *Regolamento Kiwa per la Certificazione* e quelle di seguito riportate:

- Il materiale promozionale riguardante la certificazione (Brochure o documento equivalente, pagine web etc.), deve essere facilmente fruibile dalle persone interessate ad apprendere informazioni circa le caratteristiche dello Standard ST-SAL AMB e quindi dei requisiti oggetto di certificazione.
- Il Certificato deve essere esposto nel sito/siti in cui il servizio viene erogato, in forma completa e senza alcuna modifica o alterazione.
- L'Organizzazione avrà l'obbligo di esporre il marchio di certificazione di Kiwa Cermet (marchio depositato) abbinato al marchio dello standard ST-SAL AMB rappresentati in figura 1, presso gli ambienti certificati (ambienti indicati nel certificato).
- Non devono essere utilizzati altri marchi per pubblicizzare la certificazione, questo per evitare confusione o fraintendimenti su cosa è stato certificato e su chi ha rilasciato la certificazione.

Il marchio di certificazione:

- ♦ deve essere riportato unitamente ai riferimenti dello Standard ST-SAL AMB, con il suo indice di revisione;

³ Portale gestito da società esterna a Kiwa Cermet

- ◆ può essere utilizzato solo in associazione al servizio certificato, e agli ambienti in cui viene garantito il servizio certificato, in modo da non creare fraintendimenti con altri servizi erogati dall'Organizzazione, o ambienti, non coperti da certificazione;
- ◆ può essere apposto su documenti relativi al servizio certificato, purché associato al servizio stesso e ai relativi ambienti in cui il servizio viene garantito, senza nessuna ambiguità di sorta;
- ◆ deve essere utilizzato in modo da evitare che la certificazione sia attribuibile a requisiti differenti da quelli per i quali è stata rilasciata la certificazione;
- ◆ deve essere utilizzato su sfondo bianco o trasparente;
- ◆ Il marchio deve essere utilizzato per come riportato in fig.1 o a colori, rispettando i colori indicati in figura 2; per il marchio Kiwa, può essere utilizzato il colore "Kiwa bleu" (Pantone 300) al posto del colore nero
- ◆ 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; Non sono consentite modifiche o aggiunte al marchio riportato in figura 1.
- ◆ se riportato su sistemi di trasporto o movimentazione, deve rispettare le regole sopra indicate.
- ◆ Deve essere inserito nel badge di riconoscimento del personale di front-office che si trova negli ambienti ove viene garantito il servizio oggetto di certificazione, secondo quanto previsto dallo standard ST-SAL AMB.

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 in possesso di certificazione 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 processi/servizi che impattano sui requisiti oggetto di certificazione.

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 rispetto all'Audit scadenziato 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.