

## CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO

( CG.PG-03.2 )

### STATO DEL DOCUMENTO

REV.	PAR.	PAG.	DESCRIZIONE	Data REV.
00			Emissione del documento	05.12.07
01			Ricorsi e Reclami	04.02.09
02			Revisione a seguito di verifica ACCREDIA	10.04.09
03			Revisione generale	18.10.11

COPIA CONTROLLATA N.ro

COPIA NON CONTROLLATA

REDATTO	VISTO E APPROVATO
Verbale di riunione straordinaria n.6/11 del 18.10.11	Verbale di riunione straordinaria n.6/11 del 18.10.11

## ARTICOLO 1 - PREMESSA

1.1 Il presente documento costituisce Regolamento generale adottato da C.D.Q. ITALIA s.r.l. (d'ora in poi CDQ) per la certificazione dei Sistemi di Gestione (d'ora in poi S.G.), e certificazioni di prodotto rispetto alle norme di riferimento. In particolare, esso definisce le condizioni generali di contratto per tutti i servizi di certificazione offerti dalla CDQ.

Tale Regolamento è parte integrante del contratto stipulato.

1.2 CDQ è Organismo di Certificazione accreditato da **ACCREDIA** - Accreditamento Organismi di Certificazione e Ispezione - (di seguito denominato "organismo di accreditamento") per la certificazione di Sistemi di Gestione per la Qualità con numero di accreditamento 070/A, **per la Certificazione di prodotto con numero di accreditamento 078/B e di Sistemi di Gestione per la Sicurezza Alimentare con numero di accreditamento 011/I.**

Il presente Regolamento è valido anche per tutte le certificazioni emesse in assenza di accreditamento **ACCREDIA.**

1.3 Lo scopo dell'attività di certificazione è quello di assicurare, con un adeguato livello di affidabilità, che l'Organizzazione operi secondo i requisiti di determinate normative di Sistemi di Gestione e/o Prodotto.

## ARTICOLO 2 - DEFINIZIONI

Ai fini del presente Regolamento valgono le definizioni di seguito riportate:

- Organizzazione: azienda che ha intrapreso l'iter di certificazione con CDQ o certificata da CDQ.

- Audit: processo sistematico, indipendente e documentato, finalizzato a verificare l'aderenza di un'Organizzazione a determinati standard operativi, mediante l'esecuzione del quale CDQ accerta che l'Organizzazione opera in conformità al modello di S.G. e prodotto documentato, per il quale è richiesta la certificazione.

- Auditor: persona che ha la competenza per effettuare un Audit.

- Sistema di Gestione: sistema di gestione per guidare e tenere sotto controllo un'Organizzazione nel rispetto degli standard della norma di riferimento.

- Reclamo: qualsiasi osservazione dell'Organizzazione relativa alle procedure poste in essere da CDQ nello svolgimento delle proprie attività.

- Ricorso: qualunque opposizione da parte dell'Organizzazione rispetto al contenuto della documentazione, avente influenza sul rilascio della certificazione.

- Organismo di Certificazione: organismo che effettua la certificazione di conformità.

- Certificazione di Conformità: atto mediante il quale un organismo indipendente dichiara, con ragionevole attendibilità, che un determinato prodotto, processo o servizio è conforme ad una specifica norma o ad altro documento normativo.

## ARTICOLO 3 – DIRITTI ED OBBLIGHI DELLA CDQ

3.1 CDQ si impegna a condurre, con diligenza professionale, una valutazione di conformità sul Sistema di Gestione e/o Prodotto dell'Organizzazione rispetto alle prescrizioni della norma di riferimento e, in caso di esito positivo, ad emettere il relativo certificato di conformità.

3.2 CDQ non intende, né può assumere, alcun obbligo circa l'esito positivo della verifica di conformità e, quindi, in merito all'emissione del certificato.

3.3 CDQ garantisce i tempi minimi di verifica (espressi convenzionalmente in termini di giorni/uomo), così come stabiliti dalle norme di riferimento per l'accreditamento.

3.4 I servizi offerti da CDQ saranno forniti da personale competente e qualificato, scelto dalla CDQ stessa. Tutti gli auditor che CDQ utilizzerà per l'esecuzione degli audit nell'Organizzazione sono qualificati come auditor di Sistemi di Gestione e/o Prodotto, nel rispetto delle procedure interne di CDQ e sulla base dell'esperienza professionale dimostrata nel settore EA (European Accreditation) o categoria oggetto del presente Regolamento. Tali procedure interne soddisfano tutti i requisiti della normativa internazionale applicabile alle attività di certificazione dei Sistemi di Gestione e/o Prodotto.

3.5 CDQ si riserva il diritto di modificare il contenuto delle procedure di riferimento, in quanto la sua politica prevede la continua ricerca del miglioramento dei propri servizi.

#### ARTICOLO 4 – DIRITTI ED OBBLIGHI DELL'ORGANIZZAZIONE

4.1 L'Organizzazione richiedente è tenuta a:

- a) rispettare quanto previsto dal presente Regolamento;
- b) trasmettere alla CDQ, senza ritardi ingiustificati, tutte le informazioni e la documentazione necessaria alla prestazione del servizio di certificazione oggetto del presente Regolamento;
- c) garantire la completezza e veridicità dei documenti e delle informazioni messe a disposizione degli auditor incaricati da CDQ. A tal riguardo, la CDQ è esplicitamente esonerata da ogni responsabilità in caso di mancata o incompleta comunicazione di dati, come pure nel caso gli stessi non corrispondano alla reale situazione aziendale;
- d) garantire alla CDQ il libero accesso a tutte le sedi dell'Organizzazione (legale e/o operative e/o itineranti) ed il contatto con il personale, ai fini di una corretta valutazione del S.G. da parte della CDQ;
- e) affermare di avere un S.G. e/o Prodotto certificato esclusivamente rispetto alle attività/unità operative/siti per i quali è stata rilasciata la certificazione;
- f) non usare la certificazione in modo da portare discredito a CDQ;
- g) utilizzare la certificazione solo successivamente al suo effettivo conseguimento;
- h) garantire che nessun documento di certificazione né alcuna parte di esso siano utilizzati in modo ambiguo e/o ingannevole;
- i) non utilizzare la certificazione concessa qualora revocata, sospesa e/o scaduta;
- j) comunicare tempestivamente a CDQ tutte le eventuali situazioni difformi rilevate dalle Autorità di controllo, nonché eventuali sospensioni o revoche di autorizzazioni, concessioni, ecc., relative a prodotti, processi e servizi connessi alla certificazione ottenuta;
- k) comunicare immediatamente a CDQ eventuali procedimenti giudiziari e/o amministrativi in corso, riguardanti il campo di applicazione del presente Regolamento, fatti salvi i limiti imposti dalla legge, ed aggiornare costantemente CDQ sugli sviluppi di tali procedimenti; in relazione a questo punto e al precedente punto j ), CDQ potrà eseguire opportune e tempestive verifiche ispettive straordinarie ed, eventualmente, adottare provvedimenti di sospensione cautelativa e/o revoca della certificazione rilasciata, in base alla reale non conformità accertata a carico del Sistema di Gestione e/o Prodotto dell'Organizzazione;
- l) informare in maniera dettagliata CDQ relativamente a qualsiasi rischio presente nell'ambiente in cui sono destinati ad operare i gruppi di valutazione di CDQ;
- m) provvedere, ogni qualvolta CDQ inizi la propria attività in una sede oggetto di verifica, ad adottare adeguate misure di sicurezza, in modo da garantire un ambiente lavorativo sicuro e conforme alla legislazione vigente in materia;
- n) retribuire CDQ per le attività eseguite, secondo quanto specificato nel presente Regolamento; il pagamento deve essere effettuato secondo i tempi e le modalità riportate nel contratto e/o nei documenti ivi richiamati e accettati dall'Organizzazione.

4.2 L'Organizzazione, una volta conseguita la certificazione, ha il diritto di pubblicizzare tale evento nei modi considerati più idonei, purché venga fatto sempre corretto riferimento all'oggetto e ai limiti della certificazione conseguita, così come riportato nella procedura di riferimento.

4.3 Successivamente al rilascio della certificazione, l'Organizzazione deve mantenere la propria struttura conforme ai requisiti richiesti dalle norme precisate nel certificato, durante l'intero periodo di validità della certificazione.

4.4 Qualora intenda variare parti importanti della proprietà e/o dell'assetto societario, (es. variazione dei dati indicati nella domanda di certificazione, interruzione dell'attività, ecc.), ai fini della conformità alle norme di riferimento, l'Organizzazione deve darne preventiva comunicazione scritta a CDQ, che può accettare le variazioni o predisporre l'effettuazione di verifiche supplementari.

4.5 Nel caso in cui l'Organizzazione certificata intenda modificare il campo di validità della certificazione (scopo di certificazione), deve farne richiesta scritta a CDQ, che deciderà se sarà necessario o meno un nuovo accertamento documentale e/o ispettivo.

## ARTICOLO 5 – PROCEDURA DI CERTIFICAZIONE

- Si vedano le procedure specifiche sulle "Prestazione del Servizio di Certificazione" in riferimento alle normative in oggetto che unitamente al presente documento, alla Richiesta d'Offerta e alla ns. nostra offerta - contratto costituisce parte integrante del contratto.

## ARTICOLO 6 - CONDIZIONI ECONOMICHE

6.1 L'Offerta-contratto è stata redatta sulla base di tutti i dati forniti dall'Organizzazione mediante la compilazione della richiesta d'offerta. Nel caso in cui queste informazioni risultino non veritiere, CDQ potrà decidere di ritenere nulla tale offerta-contratto o di riformulare, sulla base delle informazioni reali, gli importi dovuti dall'Organizzazione.

6.2. Nel caso in cui l'Organizzazione non accetti la variazione dell'importo richiesto da CDQ a seguito del verificarsi di quanto previsto al punto 6.1, CDQ potrà rifiutarsi di eseguire la prestazione del servizio richiesta e l'Organizzazione rimarrà obbligata al pagamento di tutti i costi sostenuti da CDQ fino a quel momento.

6.3 L'Organizzazione si impegna a segnalare, prima dell'esecuzione dell'Audit di Certificazione, qualsiasi variazione relativa ai dati riportati sulla Richiesta d'Offerta (numero dipendenti, numero cantieri aperti e tipologia di attività, siti operativi di filiera), in quanto gli stessi potrebbero incidere sui tempi dell'Audit e sulle sue modalità di pianificazione.

6.4 La prestazione di un servizio diverso rispetto a quelli previsti dall'offerta –contratto, verrà fatturato secondo le tariffe vigenti di CDQ al momento della realizzazione.

6.5 CDQ si riserva il diritto di rivedere gli onorari durante ed alla fine della prestazione del servizio, in funzione delle variazioni dell'indice ISTAT, salvo altra stipulazione di condizioni particolari, applicando la seguente formula:

$$A = B \frac{I}{I_g}$$

in cui: B = prezzo pattuito alla firma del contratto;

I<sub>g</sub> = indice generale delle retribuzioni orarie contrattuali,

pubblicato dall'ISTAT e riferito al momento della firma del contratto;

I = valore dello stesso indice al momento della revisione;

A = prezzo nuovo;

In tal caso l'Organizzazione sarà preventivamente informata per iscritto sull'intenzione di CDQ di applicare la formula di revisione e dovrà, se d'accordo, comunicare l'accettazione della nuova tariffa, per iscritto, entro 30 giorni dalla ricezione della comunicazione fatta da CDQ.

6.6 Nel caso in cui fossero necessari Audit straordinari, rivolti a controllare l'efficacia delle azioni correttive attuate in seguito alle non conformità rilevate nel corso del processo iniziale di certificazione, gli stessi saranno fatturati applicando la tariffa in vigore per auditor/giorno indicata nella offerta-contratto.

6.7 Tutte le spese di viaggio, vitto e alloggio saranno calcolate al costo e/o forfettizzate secondo quanto previsto al punto 2 della offerta-contratto (Condizioni contrattuali: offerta economica e tempi di audit – Costi di trasferta).

6.8 I pagamenti verranno fatturati nel modo seguente:

- **Acconto pari al 40% dell'importo previsto per il "processo iniziale di certificazione" all'accettazione del contratto e per gli "audit di sorveglianza" prima dell'effettuazione degli stessi.**
- **Saldo pari al 60% dell'importo previsto per il "processo iniziale di certificazione" / "audit di sorveglianza" più l'importo relativo al rimborso spese, fatturato al termine dell'audit iniziale di certificazione di fase 2 o fase in sito.**

6.8.1 La fatturazione avviene indipendentemente dall'emissione del certificato di approvazione e la fattura deve essere pagata al ricevimento della stessa, indipendentemente dall'esito positivo e/o negativo dell' Audit e comunque prima dell'emissione del certificato.

6.8.2 Qualsiasi altra forma di pagamento dovrà essere concordata ed accettata da ambo le parti al momento dell'accettazione della offerta-contratto.

6.8.3 In ogni caso, l'emissione e la consegna del Certificato di Approvazione avverranno solo quando saranno state saldate tutte le fatture emesse.

6.9 A tutti gli onorari va aggiunta l'I.V.A. ove dovuto.

6.10 I pagamenti devono essere effettuati a vista fattura tramite bonifico bancario o assegno.

**6.10.1** La richiesta di spostamento di audit, pervenuta dopo il decimo giorno lavorativo antecedente le date già comunicate all'Organizzazione, può comportare il pagamento di una penale pari al 50% del costo delle giornate/uomo pianificate.

**6.11** Resta inteso che in caso di ritardo nel pagamento di quanto dovuto a titolo di onorari e accessori, ovvero scaduti 45 giorni dall'emissione della/e fattura/e o dal conteggio al saldo, CDQ si riserva la facoltà di emettere Ricevute Bancarie (RI.BA).

**6.11-bis** In caso di mancato pagamento entro il termine di cui sopra CDQ applicherà sugli importi insoluti un interesse di mora al tasso bancario maggiorato di ¼.

## ARTICOLO 7 – VALIDITA' DELLA CERTIFICAZIONE

7.1 Ogni certificato emesso ha una durata di 3 (tre) anni, a partire dalla data di prima emissione o rinnovo dello stesso ( in ogni caso, la data di scadenza è chiaramente indicata sul certificato ).

7.2 L'Organizzazione in possesso di certificazione deve tempestivamente informare per iscritto CDQ di ogni modifica che venga apportata al suo **Sistema di Gestione / Prodotto** con adeguata documentazione. Tali modifiche possono, a giudizio di CDQ, motivare una nuova visita di valutazione, da effettuare a carico dell'Organizzazione certificata.

7.3 L'efficacia del certificato è subordinata alla regolare esecuzione degli Audit annuali di mantenimento.

7.4 Al termine di ogni triennio, ove l'Organizzazione non abbia inviato la comunicazione di recesso dal contratto, secondo le modalità stabilite dal presente Regolamento all'articolo 9, si procederà ad un riesame completo del sistema. In caso di esito positivo di tale riesame, si procederà all'emissione di un nuovo certificato valido per i successivi tre anni.

## ARTICOLO 8 - EFFICACIA DEL CONTRATTO

Il contratto sottoscritto con CDQ vincola l'Organizzazione dalla data della sottoscrizione dello stesso fino alla scadenza del certificato oggetto del contratto firmato e/o dei successivi rinnovi.

## ARTICOLO 9 - RECESSO

9.1 Ognuna delle parti può recedere dal contratto nei seguenti casi e con le seguenti modalità:

- a) alla scadenza del certificato, mediante l'invio di una Raccomandata A/R, con 3 mesi di anticipo rispetto alla data di scadenza dello stesso;
- b) dopo che una delle parti abbia comunicato all'altra una violazione materiale del contratto;
- c) qualora una delle parti venga sottoposta a procedura fallimentare e/o non rispetti le condizioni economiche (importo, pagamento ecc...) previste nella offerta-contratto accettata.
- d) qualora l'Organizzazione cessi l'attività oggetto della certificazione; in tal caso, peraltro, tale evento dovrà essere documentato con evidenze oggettive;
- e) nel caso di mancata accettazione delle variazioni di natura economica del contratto in corso, salva l'eventualità che tali variazioni siano giustificate da modifiche sostanziali dell'Organizzazione;
- f) nel caso di mancata accettazione di revisioni sostanziali del presente Regolamento o delle procedure di riferimento o delle Norme e/o Requisiti, (a cui CDQ intende dare valore retroattivo); fatte salve, in tal caso, eventuali revisioni imposte dalle norme di riferimento e dall'Ente di accreditamento a cui CDQ, e di conseguenza le organizzazioni certificate, sono assoggettate.

9.2 Qualora l'Organizzazione decidesse di recedere dal contratto firmato entro 30 giorni dall'avvenuta sottoscrizione, e prima dell'inizio di qualsiasi attività, verserà a CDQ, a titolo di clausola penale, il 40% dell'importo previsto per l'esecuzione del "processo iniziale di certificazione".

9.3 Nel caso in cui siano state intraprese attività da parte di CDQ, oltre alla penale di cui al punto 9.2., l'Organizzazione dovrà rimborsare a CDQ i costi relativi al lavoro svolto (costi quantificati sulla base del tempo impiegato per l'esecuzione della specifica attività che saranno fatturati nella misura di € 1.250,00 più iva per giorno/uomo con una fatturazione minima pari a € 600,00 + iva).

9.4 Qualora l'Organizzazione decidesse di recedere dal contratto firmato, dopo l'emissione del certificato o la riemissione in seguito al rinnovo, ma prima dello scadere del triennio, per motivi diversi da quelli elencati al punto 9.1, verserà a CDQ un importo che non potrà essere inferiore al 70% di quanto contrattualmente previsto per l'intero triennio; tale 70% verrà calcolato sugli importi non ancora fatturati.

## ARTICOLO 10 – USO DEL LOGOTIPO DI CERTIFICAZIONE

Per l'utilizzo del logo si rinvia all'Istruzione Interna specifica che verrà consegnata, unitamente al logotipo di certificazione, a tutte le Organizzazioni che conseguiranno una certificazione con CDQ.

10.1 Il logo è il mezzo di identificazione grafica della documentazione ufficiale e della corrispondenza emessa da CDQ ed è di sua esclusiva proprietà.

10.2 Il logo che le Organizzazioni possono utilizzare è quello che verrà consegnato al momento del rilascio della Certificazione.

10.3 L'Organizzazione può utilizzare il logo solo come autorizzato per iscritto da CDQ. Pertanto, le Organizzazioni certificate sono tenute a comunicare a CDQ le modalità di utilizzo del logo, allo scopo di ottenere dalla stessa autorizzazione scritta.

## ART. 11 – SOSPENSIONE E REVOCA DELLA CERTIFICAZIONE

11.1 La validità della Certificazione può essere sospesa da CDQ in via cautelativa, nonché in tutti i casi in cui, dopo un'attenta analisi, essa ritenga che il Sistema di Gestione e/o Prodotto dell'Organizzazione non risponda più ai requisiti della norma e/o delle regole di certificazione. La sospensione può essere anche richiesta volontariamente dall'Organizzazione.

11.1.1 La sospensione è prevista nei seguenti casi:

- a) rilievo di non conformità, non risolte dall'Organizzazione nei tempi assegnati da CDQ e/o mancata adozione di azioni correttive nei tempi concordati;
- b) mancato adeguamento, entro i termini stabiliti, da parte dell'Organizzazione, del proprio Sistema alle modifiche della norma e/o delle regole di certificazione, comunicate da CDQ;
- c) mancata disponibilità da parte dell'Organizzazione all'effettuazione degli audit ordinari e straordinari;
- d) mancata disponibilità da parte dell'Organizzazione all'effettuazione degli audit alla presenza di Valutatori/osservatori di ACCREDIA;
- e) mancata accettazione di audit supplementari richiesti da CDQ, purché adeguatamente motivati;
- f) mancata comunicazione a CDQ di modifiche al proprio Sistema;
- g) mancata informazione a CDQ circa procedimenti giudiziari e/o amministrativi;
- h) condanna dell'Organizzazione per fatti aventi ad oggetto il mancato rispetto dei requisiti relativi al Sistema oggetto di certificazione;
- i) mancata gestione di reclami e/o segnalazioni direttamente connesse con carenze del Sistema certificato;
- j) mancato versamento delle somme dovute a CDQ nei termini contrattualmente previsti;
- k) uso del logo secondo modalità non conformi alle prescrizioni contenute nel presente Regolamento all'articolo 10.

11.1.2 La sospensione della certificazione può inoltre essere decisa da CDQ in caso di uso scorretto del certificato, sempre che non si tratti di un'irregolarità così grave da condurre al provvedimento di revoca della certificazione. In particolare, l'uso del certificato è scorretto:

- a) quando l'Organizzazione utilizza la certificazione in modo tale da portare discredito a CDQ;
- b) quando l'Organizzazione effettua dichiarazioni ingannevoli e/o non autorizzate, relativamente alla propria certificazione.

11.1.3 Durante il periodo di sospensione della propria certificazione, l'Organizzazione non può fare uso del certificato né qualificarsi come Organizzazione certificata e deve portare a conoscenza dei terzi interessati, con mezzi adeguati, la condizione di sospensione della certificazione stessa, in tutti i casi nei quali la medesima è determinante ai fini dell'acquisizione o del mantenimento di un contratto e/o di una fornitura.

11.1.4 Il periodo di sospensione della certificazione è stabilito da CDQ ed il provvedimento potrà essere interrotto solo dopo che l'Organizzazione abbia dimostrato di avere rimosso le cause che l'hanno originato. Durante tale periodo l'Organizzazione non può essere certificata

da altro Organismo di certificazione e sarà comunque tenuta al versamento dei diritti annui di mantenimento stabiliti dal contratto.

11.2 C.D.Q si riserva il diritto di revocare la certificazione qualora il Sistema di Gestione e/o Prodotto non garantisca il rispetto dei requisiti minimi della norma di riferimento e del Regolamento di certificazione e CDQ ritenga che l'Organizzazione non sia in grado di ripristinare la relativa conformità.

11.2.1 In particolare, la certificazione può essere revocata nei seguenti casi:

- a) mancata eliminazione delle cause che hanno portato alla sospensione della certificazione per un periodo stabilito da CDQ;
- b) cessazione dell'attività dell'Organizzazione oggetto di certificazione o sospensione della stessa per un periodo superiore a 6 mesi;
- c) gravi irregolarità o abusi nell'utilizzo del certificato e/o del logo di certificazione;
- d) passaggio in giudicato di una condanna definitiva dell'Organizzazione per fatti aventi ad oggetto il mancato rispetto dei requisiti necessari del Sistema di Gestione o Prodotto oggetto di certificazione;
- e) mancato versamento delle somme dovute, qualora l'Organizzazione persista nel suo inadempimento, nonostante una diffida inviata con fax o lettera raccomandata;
- f) frequente inosservanza degli impegni assunti, anche in forma non grave;
- g) comportamento scorretto dell'Organizzazione che, con inadempienze manifeste nei confronti dei propri clienti, metta in discussione il prestigio di CDQ.

11.2.2 In caso di revoca della certificazione, così come nel caso del recesso di cui all'art.9, l'Organizzazione dovrà:

- a) restituire i documenti originali della certificazione in suo possesso, ivi compreso il certificato di approvazione;
- b) non utilizzare eventuali copie o riproduzioni della certificazione;
- c) non utilizzare tutta la documentazione tecnica e/o pubblicitaria, contenente il logo e/o riferimenti alla certificazione rilasciata da CDQ e distruggere il tutto;
- d) cessare immediatamente ogni e qualsiasi riferimento alla certificazione revocata;
- e) segnalare lo stato di revoca ai propri committenti.

11.2.3 CDQ provvederà a segnalare l'avvenuta revoca, con le opportune pubblicazioni. Essa potrà eventualmente decidere di riattivare l'iter di certificazione soltanto qualora l'Organizzazione riesca a provare di avere nel frattempo adottato tutti gli opportuni provvedimenti, atti ad evitare il ripetersi delle inadempienze che avevano originato la revoca.

11.2.4 La revoca e il recesso contrattuale di cui all'art.9 non danno diritto ad alcun rimborso all'Organizzazione, bensì comportano a carico di questa il pagamento di tutte le eventuali somme che CDQ sosterrà per verificare che l'Organizzazione abbia ottemperato al rispetto di quanto sopra.

## ARTICOLO 12 – CONDIZIONI ESSENZIALI

12.1 L' Organizzazione, con l'accettazione della offerta-contratto e una volta superato positivamente l' audit di certificazione, garantisce e si impegna nei confronti di CDQ, durante il periodo di validità della certificazione, a rispettare tutti i requisiti necessari per il rilascio e il mantenimento del certificato di approvazione, incluse tutte le norme, regole, codici, normative o simili emesse dalle Autorità competenti, che interessino la certificazione in suo possesso.

12.2 - Nel caso in cui vengano apportate variazioni sostanziali che riguardino la generalità dei clienti, relative al regolamento dello schema di certificazione, CDQ riporterà sul proprio sito web [www.cdqitalia.it](http://www.cdqitalia.it) le avvenute variazioni e i termini di applicabilità delle stesse. In tal caso CDQ provvederà a valutare eventuali osservazioni fatte dalle parti interessate.

12.2.1 L'Organizzazione, presa visione delle variazioni, dovrà adeguarsi alle stesse; qualora essa non intenda ottemperarvi, potrà recedere dal contratto, salvo il caso in cui le variazioni apportate da CDQ siano imposte dalle norme di riferimento e dall'ente di accreditamento a cui la stessa, e di conseguenza le organizzazioni certificate, sono assoggettate. Il recesso dovrà avvenire con l'inoltro, da parte dell'Organizzazione, di una comunicazione scritta della sua decisione a CDQ a mezzo raccomandata A/R, entro e non oltre 30 giorni; trascorso tale termine, le nuove modifiche si intendono accettate.

### ARTICOLO 13 - RESPONSABILITA' CIVILE

13.1 Fatta eccezione per i casi in cui sia evidente e dimostrabile un comportamento negligente da parte di CDQ, dei propri dipendenti e/o collaboratori, essa non è responsabile di nessuna perdita o danno subiti da chiunque e dovuti ad un atto di omissione e/o errore qualsiasi, in qualche modo causati durante lo svolgimento dell' Audit di certificazione o nello svolgimento di altri servizi.

13.2 In caso di comprovata negligenza, qualsiasi perdita o danno per i quali CDQ risulti responsabile sarà limitato ad un ammontare non eccedente le tariffe di CDQ relative al servizio per cui risulta negligente.

13.3 Il rilascio ed il mantenimento della certificazione del Sistema di Gestione e/o Prodotto non costituiscono, da parte di CDQ, la garanzia del rispetto da parte dell'Organizzazione certificata degli obblighi di Legge e dei requisiti cogenti ai quali è tenuta a conformarsi. L'Organizzazione è l'unica responsabile, sia verso se stessa, sia verso i terzi, del corretto svolgimento delle proprie attività e della conformità delle stesse e dei prodotti/servizi erogati alle normative applicabili ed alle aspettative dei clienti e dei terzi in genere.

### ARTICOLO 14 – RISARCIMENTI

L' Organizzazione sarà tenuta a corrispondere a CDQ un risarcimento totale per tutti i reclami, azioni e danni, derivanti da:

- a) cattivo utilizzo e/o abuso da parte dell'Organizzazione del certificato rilasciato da CDQ;
- b) ogni inadempienza del contratto;
- c) lesione dell'immagine di CDQ;
- d) uso mendace e/o ingannevole della certificazione nei confronti di terzi.
- e) uso improprio del logotipo di certificazione.

### ARTICOLO 15 – CAUSE DI FORZA MAGGIORE

CDQ non sarà responsabile degli obblighi previsti dal contratto, qualora non dovesse essere in grado di adempiere ai propri impegni a causa di circostanze ragionevolmente imprevedibili ed indipendenti dalla sua volontà.

### ARTICOLO 16 – PRIVACY

16.1 L' Organizzazione e CDQ considereranno strettamente confidenziali tutti i documenti e/o informazioni in proprio possesso, o in possesso dei propri impiegati, collaboratori o altri.

16.2 L'Organizzazione si impegna a fornire informazioni a terzi solo previa autorizzazione scritta da parte di CDQ, salvo il caso in cui tali informazioni siano richieste da organi di legge, quali Polizia, Carabinieri, Guardia di Finanza e/o Magistratura.

Per ulteriori informazioni relative al trattamento dei Vs. dati personali, si rinvia all'Informativa ai sensi dell'Art. 13 del Dlgs n. 196/2003 e s.m.i. trasmessaVi unitamente alla ns. Offerta – Contratto.

#### ARTICOLO 17 –RECLAMI E RICORSI

Si veda il documento riferito a normative specifiche su “Prestazione del Servizio di Certificazione” che unitamente al presente documento, alla Richiesta d’Offerta e alla ns. nostra offerta - contratto costituisce parte integrante del contratto.

17.1 L’ Organizzazione da certificare, relativamente a qualsiasi evento connesso alla procedura di certificazione che essa ritenga lesivo dei suoi interessi, potrà presentare reclamo a CDQ, in forma scritta, motivandone le ragioni.

17.1.1 Il reclamo sarà esaminato e deciso dalla Direzione di CDQ, che, ai fini di tale decisione, potrà decidere, se necessari, ulteriori accertamenti.

17.1.2 Le spese relative al reclamo sono a carico dell’Organizzazione richiedente, fatto salvo il caso in cui il reclamo venga accolto.

17.2 Nell’ipotesi in cui l’Organizzazione ritenga ingiusto un provvedimento di CDQ, essa potrà, entro 30 giorni dal ricevimento della decisione a cui intende opporsi, presentare un ricorso, motivandone le ragioni, allo scopo di ottenere la revoca o la variazione del provvedimento.

17.2.1 Il ricorso verrà esaminato e deciso dal Legale Rappresentante di CDQ che, ai fini di tale decisione, potrà decidere, se necessari, ulteriori accertamenti.

17.2.2 Le spese relative al ricorso sono a carico dell’Organizzazione richiedente, fatto salvo il caso in cui il ricorso venga accolto.

17.2.3 In caso di accoglimento del ricorso, CDQ prenderà le iniziative opportune atte ad eliminare la causa che lo ha originato.

#### ARTICOLO 18 - GIURISDIZIONE

Per tutte le controversie relative all’interpretazione e/o esecuzione del contratto, che non siano di competenza della Direzione ( nella figura del Rappresentante Legale ) di CDQ, così come riportato nella procedura di riferimento, le parti eleggono come foro competente il Tribunale di Trani, rinunciando espressamente al proprio foro e rifacendosi a quanto disciplinato dal codice civile.