

## Indice

1 - TERMINI FONDAMENTALI.....	2
2 - DEFINIZIONI .....	2
3 - CONTRATTO DI CERTIFICAZIONE .....	2
4 - DURATA DEL CONTRATTO - RECESSO .....	2
5 - IMPARZIALITÀ E CONFLITTO DI INTERESSI.....	3
6 - OGGETTO DELLA VERIFICA E NORMA DI RIFERIMENTO .....	3
7 - DIRITTI ED OBBLIGHI DELL'ISTITUTO GIORDANO .....	3
8 - DIRITTI ED OBBLIGHI DELL' ORGANIZZAZIONE .....	4
9 - OBBLIGO DI MANTENIMENTO DEI REQUISITI DI SISTEMA, DI PRODOTTO, DI SERVIZIO, DI PROCESSO O DI PERSONE ED EVENTUALI MODIFICHE .....	4
10 - MODIFICHE DEL PROCEDIMENTO DI CERTIFICAZIONE/VALIDAZIONE E VERIFICA .....	5
11 - REQUISITI COGENTI CONNESSI AL SISTEMA/PRODOTTO/PERSONA CERTIFICATI E LIMITI DEI RELATIVI CONTROLLI.....	5
12 - ACCESSO ALLE INFORMAZIONI .....	5
13 - OBBLIGO DI INFORMAZIONE SUI PROCEDIMENTI LEGALI .....	5
14 - VERIFICA ISPETTIVA E SICUREZZA SUL LUOGO DI LAVORO .....	6
15 - ONORARI.....	6
16 - VERIFICHE SUPPLEMENTARI .....	6
17 - SPESE DI TRASFERTA.....	7
18 - RINVIO DELLE ATTIVITÀ DI VALUTAZIONE .....	7
19 - VOLTURA DEL CERTIFICATO .....	7
20 - IVA .....	7
21 - FATTURAZIONE .....	7
22 - PAGAMENTI .....	7
23 - LIMITI DELLA CERTIFICAZIONE E RESPONSABILITÀ.....	7
24 - LIMITAZIONI DI RESPONSABILITÀ E ONERI .....	8
25 CLAUSOLA DI DECADENZA .....	8
26 - INDENNIZZO E MANLEVA .....	8
27 - CAUSA DI FORZA MAGGIORE.....	8
28 - RINUNCIA, SOSPENSIONE, REVOCA DELL'ACCREDITAMENTO (OVE APPLICABILE) .....	8
29 - SEGRETO PROFESSIONALE , RISERVATEZZA E PRIVACY .....	8
30 - RECLAMI .....	9
31 - RICORSI .....	9
32- CONTENZIOSI.....	9
33 - FORO ESCLUSIVO .....	10
34 - COMUNICAZIONI CON L'AMMINISTRAZIONE COMPETENTE E L'ENTE DI ACCREDITAMENTO, PUBBLICAZIONE ELENCHI CERTIFICAZIONI.....	10
35 - CERTIFICATI SUPERATI .....	10
36 - MODELLO DI ORGANIZZAZIONE, GESTIONE E CONTROLLO ADOTTATO AI SENSI DEL D. LGS. 231/2001. ....	10

## 1 - TERMINI FONDAMENTALI

Questo documento definisce:

- 1) gli obblighi assunti da Istituto Giordano Spa. -Divisione Certificazione (in seguito denominato Istituto);
- 2) i diritti e gli adempimenti a carico dell'Organizzazione richiedente o licenziataria della certificazione Istituto Giordano (in seguito denominata l'Organizzazione).

In particolare definisce le condizioni generali di contratto per la certificazione di sistemi di gestione, prodotti/servizi, processi e persone in ambito volontario e cogente (es.: certificazioni ai fini della marcatura CE per le direttive comunitarie).

Le parti convengono, in base alle circostanze ad esse note alla data di stipula del contratto, che i termini e le condizioni di seguito previsti risultano accettabili.

## 2 - DEFINIZIONI

**Certificato:** il documento rilasciato dall'Istituto ad esito positivo dell'attività di verifica che può assumere anche denominazioni diverse da quelle specificate quale a titolo esemplificativo "attestato", etc.

**Certificazione di conformità e certificazione:** la verifica positiva da parte dell'Istituto circa la conformità del sistema/prodotto/servizio/processo/persona al documento normativo di riferimento che consente il rilascio del "certificato" nel senso predetto.

**Documento normativo:** significa il documento (o l'insieme di documenti) che fornisce regole, direttive o caratteristiche concernenti determinate attività o i loro risultati, rispetto ai quali l'Istituto compie la sua attività di verifica della conformità.

**Organizzazione:** cliente, il soggetto che stipula il contratto con l'Istituto cui si applicano le presenti condizioni.

## 3 - CONTRATTO DI CERTIFICAZIONE

Il contratto di certificazione include i seguenti documenti:

- Offerta di Certificazione (emessa dall'Istituto)
- Richiesta di Certificazione (sottoscritta dall'organizzazione)
- Regolamento per la certificazione applicabile (es.: regolamento per la certificazione dei sistemi di gestione, REG-CSG, ecc.)<sup>1</sup>
- Regolamenti particolari di schema/settore/area<sup>1</sup>, ove presenti, che integrano e specificano il Regolamento per la certificazione applicabile (es.: il Regolamento per la certificazione dei sistemi di gestione REG-CSG è integrato, secondo applicabilità dal REG-SGA "Regolamento per la certificazione di sistemi di gestione ambientale", dal REG-ISO3834 "Processi di saldatura negli acciai per strutture saldate - Regolamento per la certificazione processi di saldatura, in accordo alle norme UNI EN ISO 3834-2, UNI EN ISO 3834-3 e UNI EN ISO 3834-4", dal RP-SGQ-EA28 "Prescrizioni particolari di certificazione per il settore EA28 dello schema SGQ", ecc.)
- Condizioni generali di contratto per la certificazione - CGC<sup>1</sup>.

La trasmissione della Richiesta di Certificazione" (che costituisce il contratto legalmente valido) da parte dell'Organizzazione, nella quale è richiamato il Regolamento per la certificazione applicabile, gli eventuali Regolamenti particolari di schema/settore/area, queste Condizioni Generali di Contratto (CGC), e l'Offerta di Certificazione ricevuta, e la relativa accettazione (conferma d'ordine) da parte dell'Istituto, formalizzano contrattualmente il rapporto tra l'Istituto e l'Organizzazione e l'applicabilità dei sopraelencati documenti contrattuali.

Il contratto stipulato tra il l'Istituto e l'Organizzazione comprende:

- l'audit iniziale composto tipicamente da due stage e con visita presso la sede/siti dell'organizzazione;
- le prove/esami iniziali;
- il rilascio del certificato;
- i successivi audit/prove/esami di sorveglianza, senza/breve preavviso e di rinnovo;
- eventuali servizi aggiuntivi specificati nell'offerta, compreso la visita preliminare, se richiesto dall'Organizzazione.

Se per qualsiasi motivo il contratto di una certificazione accreditata non può essere accettato, l'Istituto informa per iscritto il richiedente motivando le ragioni di tale rifiuto.

L'obbligazione contrattuale che la società Istituto Giordano assume è un'obbligazione di mezzi e non di risultati.

## 4 - DURATA DEL CONTRATTO - RECESSO

Ove non diversamente pattuito fra l'Istituto e l'Organizzazione, il contratto è stipulato a tempo indeterminato e consente a ciascuna delle parti di recedere con un preavviso minimo di tre mesi rispetto alla data di efficacia del recesso, da comunicarsi mediante lettera raccomandata a.r. o PEC.

Nel caso che precede, tuttavia, restano valide per il tempo residuo di validità del certificato tutte le disposizioni del contratto che sono funzionali ad un corretto mantenimento del sistema/prodotto/processo/persona in conformità alla normativa di riferimento, con particolare riguardo alla facoltà dell'Istituto di effettuare le visite/audit/prove programmate o quelle comunque

---

<sup>1</sup> Tali regolamenti sono reperibili contattando Istituto Giordano o consultando il sito web "www.giordano.it - area certificazione sistemi)

ritenute opportune qualora abbia ragione di ritenere che detta conformità sia venuta a meno. Saranno dovuti pertanto all'Istituto tutti i compensi pattuiti per le attività svolte dal medesimo fino alla data di efficacia del recesso.

Il recesso da parte dell'Organizzazione avrà efficacia a fare data dalla conferma in tale senso da parte dell'Istituto o al più tardi 15 giorni successivamente alla comunicazione di recesso da parte dell'Organizzazione.

Qualora la comunicazione di recesso sia inviata con meno di 30 giorni di anticipo rispetto ad una visita/verifica programmata, l'Organizzazione rimarrà in ogni caso tenuta a pagare all'Istituto un importo pari al 20 % del corrispettivo previsto per la visita/verifica programmata; in tal caso l'Organizzazione sarà inoltre tenuta a pagare all'Istituto eventuali spese/oneri di trasferta già sostenuti.

Il recesso del contratto comporta l'obbligo per l'Organizzazione della cancellazione di tutti i riferimenti pubblicitari e di tutti i riferimenti sulla documentazione tecnica.

## **5 - IMPARZIALITÀ E CONFLITTO DI INTERESSI**

Mediante il perfezionamento degli accordi contrattuali l'Istituto non assume nessun obbligo circa l'esito positivo della verifica di conformità, né in merito all'emissione del certificato, se non l'obbligo di basare le proprie decisioni sulla base di sufficienti evidenze oggettive.

E' esclusa dall'oggetto del contratto ogni attività di consulenza, nella realizzazione e/o nel mantenimento da parte dell'Organizzazione dei requisiti di sistema/prodotto/servizio/processo/ persona oggetto di valutazione di conformità, come definita nei regolamenti per l'accreditamento di ACCREDIA<sup>2</sup>.

L'Organizzazione riconosce che un potenziale conflitto di interessi può determinare l'impossibilità per l'Istituto di erogare il proprio servizio. A tale fine si obbliga a comunicare all'Istituto la ragione sociale del consulente ed il nominativo delle persone fisiche che svolgono direttamente l'attività.

L'Organizzazione si obbliga inoltre a comunicare all'Istituto ogni variazione di tali soggetti.

L'Organizzazione riconosce, inoltre, che un potenziale conflitto di interessi può insorgere anche successivamente alla stipula del contratto e sino al momento della sua completa esecuzione; in tale caso sarà facoltà dell'Istituto recedere dal contratto con efficacia immediata. In tale ipotesi l'Istituto conserverà il diritto ad ottenere il corrispettivo delle prestazioni svolte sino al momento del recesso.

## **6 - OGGETTO DELLA VERIFICA E NORMA DI RIFERIMENTO**

Costituiscono oggetto di verifica ai fini dell'emissione del certificato solo il sistema/prodotto/servizio/ processo/persona come specificati nella documentazione contrattuale.

La certificazione di conformità di un sistema aziendale non si estende ai beni prodotti o ai servizi erogati dall'Organizzazione o al personale dell'organizzazione e, pertanto, non può essere utilizzata in accompagnamento agli stessi, o in modo da far ritenere che gli stessi siano coperti da certificazione.

La valutazione di conformità sarà condotta dall'Istituto sulla base del documento normativo di riferimento espressamente indicato dall'Organizzazione nella domanda di certificazione. L'Istituto potrà operare in tale ambito tanto quale Organismo accreditato quanto fuori accreditamento (salva richiesta specifica da parte dell'Organizzazione). Qualora l'accreditamento sia ottenuto dall'Istituto successivamente al rilascio della certificazione, il certificato verrà nuovamente emesso con menzione dell'accreditamento ottenuto.

Laddove non diversamente richiesto dal documento normativo di riferimento, i controlli svolti dall'Istituto ai fini della valutazione di conformità del sistema/prodotto/servizio/processo/persona avvengono attraverso visite/prove/esami condotti con il metodo del campionamento.

Pertanto, il rilascio della certificazione non implica necessariamente la verifica di ogni singolo elemento del sistema, ovvero di ogni singolo esemplare del prodotto, ovvero di ogni singola attività espletata dalle persone, ovvero di ogni singolo processo attuato.

## **7 - DIRITTI ED OBBLIGHI DELL'ISTITUTO GIORDANO**

a) L'Istituto si impegna a fornire i propri servizi di certificazione come definito nelle procedure, applicabili allo schema di certificazione richiesto, tali procedure sono descritte e/o richiamate nel regolamento per la certificazione applicabile.

Relativamente ad ogni schema di certificazione di sistemi di gestione, di prodotto/servizio, di processo e di persone l'Istituto può elaborare o assumere specifici regolamenti di certificazione atti a definire particolari requisiti e procedure per l'ottenimento ed il mantenimento della certificazione; tali regolamenti sono parte integrante delle presenti condizioni contrattuali. Al fine di ottenere e mantenere la certificazione, i clienti dell'Istituto sono tenuti a sviluppare e mantenere il/i proprio/i personale e/o prodotti/servizi e/o sistemi di gestione e/o processi in conformità agli specifici regolamenti ed a consentire l'accesso incondizionato di Istituto per la verifica dei requisiti oggetto di certificazione.

---

<sup>2</sup> Tali regolamenti sono reperibili contattando Istituto Giordano o consultando il sito web "www.accredia.it".

b) La certificazione rilasciata dall'Istituto copre esclusivamente le attività svolte nell'ambito del campo di applicazione del sistema gestionale certificato o i servizi/prodotti/processi realizzati nell'ambito della certificazione di prodotto/servizio/processo o le persone per la figura professionale oggetto di certificazione.

## **8 - DIRITTI ED OBBLIGHI DELL' ORGANIZZAZIONE**

L'Organizzazione assicura e si impegna con l'Istituto a conformarsi, nei termini di validità del contratto, rispetto a tutti i requisiti ragionevolmente necessari all'emissione del certificato di conformità, comprese tutte le normative, leggi e regolamenti emessi dalle autorità competenti, tutti gli eventuali requisiti supplementari richiesti dall'Istituto.

Per particolari settori/aree di attività, si ritengono applicabili i regolamenti e/o specifiche tecniche emessi dall'Istituto e disponibili in versione aggiornata sul sito web [www.giordano.it](http://www.giordano.it) - area certificazione (es. Regole Particolari - Schema SGQ - Settore EA28). L'Organizzazione assicura di aver fornito all'Istituto documenti ed informazioni completi ed accurati inerenti la certificazione richiesta.

La certificazione dell'Istituto non solleva l'Organizzazione da alcun obbligo di legge relativo ai servizi/prodotti e/o processi e/o persone oggetto della stessa.

## **9 - OBBLIGO DI MANTENIMENTO DEI REQUISITI DI SISTEMA, DI PRODOTTO, DI SERVIZIO, DI PROCESSO O DI PERSONE ED EVENTUALI MODIFICHE**

### **9.a Per la certificazione di sistema**

**9.a.1** La certificazione viene rilasciata sulla base di verifiche periodiche (eventualmente integrate da audit supplementari che, sulla base delle normative applicabili, possono avere anche carattere di non preventiva comunicazione) e quindi in assenza di un accertamento continuato della permanenza dei requisiti necessari al medesimo rilascio. Per tale ragione l'Organizzazione certificata si impegna a mantenere la propria struttura, organizzazione e il proprio sistema conformi ai requisiti richiesti dal documento normativo di riferimento, durante l'intero periodo di validità della certificazione.

L'Organizzazione certificata si impegna, inoltre, a tenere le registrazioni degli eventuali reclami che possano essere correlati al mantenimento di detta conformità e delle relative azioni correttive intraprese e deve renderle disponibili all'Istituto.

**9.a.2** Qualora intervengano o siano prevedibili modificazioni rilevanti ai fini della validità della Certificazione (es. variazione dei dati indicati nella domanda di certificazione, interruzione dell'attività, ecc.), l'organizzazione deve darne preventiva comunicazione scritta all'Istituto, che può accettare le variazioni o richiedere l'effettuazione di verifiche straordinarie/supplementari.

**9.a.3** Se un'organizzazione certificata intende modificare il campo di validità della certificazione, deve farne richiesta scritta all'Istituto, che deciderà se sia necessario o meno un nuovo accertamento documentale o ispettivo.

**9.a.4** Qualora l'Istituto, a seguito della comunicazione delle modifiche di cui al punto 9.a.2, richieda l'effettuazione di verifiche straordinarie/supplementari, l'Organizzazione avrà la facoltà di rinunciare alla certificazione e conseguentemente recedere dal contratto con comunicazione scritta nei trenta giorni successivi a detta comunicazione.

### **9.b Per la certificazione di prodotto, processo, servizio**

**9.b.1** Qualora la certificazione si basi su audit/verifiche periodici/che (eventualmente integrati da verifiche occasionali che, sulla base delle normative applicabili, possono avere anche carattere di non preventiva comunicazione) e quindi in assenza di un accertamento continuato della permanenza dei requisiti necessari al medesimo rilascio, l'Organizzazione, avendo la piena responsabilità della conformità dei prodotti, processi, servizi, si impegna a mantenere gli stessi e, ove applicabile, il relativo sistema qualità/sistema di controllo della progettazione/produzione, conformi ai requisiti richiesti dal documento normativo di riferimento durante l'intero periodo di validità della certificazione.

A tal proposito si evidenzia che nel caso in cui l'Istituto non possa, per cause non dipendenti dall'Istituto stesso o per cause imputabili all'organizzazione (*ad esempio: l'organizzazione receda dal contratto o non acconsenta l'esecuzione della verifica/audit, ecc.*), effettuare l'audit/le verifiche per il mantenimento della certificazione, lo stesso non ha la possibilità di confermare l'adempimento degli obblighi/dei requisiti, richiesti dal documento normativo di riferimento della certificazione, in capo all'organizzazione a partire dalla data dell'ultimo audit condotto.

L'Organizzazione certificata si impegna, inoltre, a tenere le registrazioni degli eventuali reclami che possano essere correlati al mantenimento di detta conformità e delle relative azioni correttive intraprese e deve renderle disponibili all'Istituto, nonché di incidenti e/o potenziali incidenti e delle relative azioni a seguire.

**9.b.2** Qualora intervengano o siano prevedibili modificazioni rilevanti ai fini della validità della certificazione (es. variazioni di carattere organizzativo, giuridico, commerciale nell'Organizzazione, modifiche nell'assetto proprietario dell'Organizzazione, variazioni nel sistema qualità/sistema di controllo della progettazione/produzione, modifiche del tipo, delle caratteristiche originarie, della destinazione dei prodotti), l'Organizzazione deve darne preventiva comunicazione scritta all'Istituto, che può accettare le variazioni o richiedere l'effettuazione di verifiche straordinarie/supplementari.

**9.b.3** Qualora l'Istituto, a seguito della comunicazione delle modifiche di cui al punto 9.b.2, richieda l'effettuazione di verifiche straordinarie/supplementari, l'Organizzazione avrà la facoltà di rinunciare alla certificazione e conseguentemente recedere dal contratto con comunicazione scritta nei trenta giorni successivi a detta richiesta.

### **9.c Per la certificazione di persone**

**9.c.1** La persona certificata si impegna a informare l'Istituto, senza ritardo, in merito agli aspetti che possano influenzare la sua capacità di continuare a soddisfare i requisiti per il mantenimento della certificazione. La persona certificata si impegna, inoltre, a tenere le registrazioni degli eventuali reclami che possano essere correlati al mantenimento dei requisiti tecnico professionali oggetto della certificazione e delle relative azioni correttive intraprese e deve renderle disponibili all'Istituto.

**9.c.2** A seguito della comunicazione di cui al punto 9.c.1, l'Istituto comunica alla persona certificata eventuali azioni/verifiche necessarie al mantenimento della validità del certificato o procede alla sospensione o revoca dello stesso, come indicato nei regolamenti di certificazione contrattualmente applicabili.

**9.c.3** Qualora l'Istituto, a seguito della comunicazione di cui al punto 9.c.1, richieda l'effettuazione di azioni o verifiche straordinarie/supplementari, la persona ha la facoltà di rinunciare alla certificazione e, conseguentemente, recedere dal contratto con comunicazione scritta nei trenta giorni successivi a detta richiesta.

### **10 - MODIFICHE DEL PROCEDIMENTO DI CERTIFICAZIONE/VALIDAZIONE E VERIFICA**

E' facoltà dell'Istituto modificare o aggiornare la procedura di certificazione e verifica, anche a seguito di modifiche del documento normativo di riferimento o imposte dagli Enti di Accreditamento. In tal caso, l'Istituto dovrà darne comunicazione con anticipo all'Organizzazione, la quale, qualora non intenda conformarsi alle modifiche introdotte, avrà la facoltà di rinunciare al contratto nei trenta giorni successivi a detta comunicazione, trascorso tale termine le modifiche si intenderanno accettate.

Eventuali costi per attività di valutazione documentale o in loco derivanti dalle modifiche normative o regolamentari saranno comunque a carico dell'Organizzazione.

### **11 - REQUISITI COGENTI CONNESSI AL SISTEMA/PRODOTTO/PERSONA CERTIFICATI E LIMITI DEI RELATIVI CONTROLLI**

L'Organizzazione si impegna a conformarsi e a mantenersi conforme per tutto il periodo di vigenza del certificato a tutti i requisiti di natura cogente, quali leggi, regolamenti, etc., di tipo internazionale, nazionale o locale applicabile ai propri prodotti, servizi o personale. La certificazione riguarda solo la conformità del sistema di gestione/prodotto/servizio/processo/persona al documento normativo di riferimento e non comporta, peraltro, da parte dell'Istituto Giordano alcuna attestazione, certificazione o semplice accertamento del rispetto dei predetti requisiti da parte dell'organizzazione. L'organizzazione rimane pertanto l'unica responsabile della propria conformità legislativa, con esclusione di qualsiasi responsabilità od obbligo di garanzia da parte dell'Istituto Giordano.

### **12 - ACCESSO ALLE INFORMAZIONI**

L'Organizzazione deve fornire ogni supporto necessario per la conduzione delle valutazioni, inclusa la messa a disposizione della documentazione inerente il Sistema/Prodotto/Servizio/Processo/ Persona per il quale è richiesta la certificazione/validazione e verifica e delle relative registrazioni.

L'Organizzazione deve inoltre consentire l'accesso, in condizioni di sicurezza, a tutte le aree ove vengono svolte attività rilevanti per l'oggetto della certificazione.

Tutti gli atti (documentazione, lettere, comunicazioni, ecc. ...) relativi alle attività di certificazione e verifica del sistema /prodotto/servizio/processo/persona sono considerati riservati.

L'accesso e la consultazione dei documenti relativi alla certificazione e verifica sono riservati solo alle funzioni coinvolte nell'iter di certificazione e verifica ed all'Organizzazione in oggetto.

Nel caso in cui informazioni relative all'Organizzazione debbano essere divulgate per obblighi di legge, l'Istituto ne dà avviso all'Organizzazione.

L'Istituto non sarà responsabile per nessuna perdita dovuta alla fornitura di informazioni false, incomplete o omissive nei documenti dovute agli atti o alle omissioni di qualsiasi soggetto esterno all'istituto, tranne per le richieste esplicitamente espresse nello scopo del contratto di servizio.

L'Ente di Accreditamento (ACCREDIA) garante delle certificazioni emesse dall'Istituto può richiedere la partecipazione di suoi osservatori alle verifiche ispettive effettuate dall'Istituto stesso, allo scopo di accertare che le modalità di valutazione adottate dall'Istituto siano conformi alle norme per esso applicabili. La partecipazione di tali osservatori è previamente concordata tra l'Istituto e l'organizzazione. Qualora l'organizzazione non conceda il proprio benestare alla suddetta partecipazione l'Istituto procede all'interruzione dell'iter certificativo o alla sospensione/revoca del certificato, se già rilasciato all'organizzazione.

### **13 - OBBLIGO DI INFORMAZIONE SUI PROCEDIMENTI LEGALI**

L'Organizzazione si impegna a:

- notificare immediatamente all'Istituto tutte le situazioni irregolari rilevate dalle Autorità di controllo, nonché eventuali sospensioni o revoche di autorizzazioni, concessioni, ecc., relativamente ad aspetti legati all'oggetto della certificazione.

- notificare immediatamente all'Istituto eventuali procedimenti legali in corso o in sentenze passate in giudicato inerenti l'oggetto della certificazione, che riguardano direttamente l'organizzazione o persone fisiche che la rappresentino, fatti salvi i limiti imposti dalla legge.
- in caso di certificazioni aventi ad oggetto requisiti di natura ambientale, notificare immediatamente a Istituto eventuali incidenti ambientali con impatto di lunga durata e/o che abbiano richiesto l'intervento di enti esterni per la risposta e/o che abbiamo comportato comunicazioni a pubbliche autorità.
- tenere informato l'Istituto sugli sviluppi dei suddetti procedimenti.

In relazione a quanto sopra, l'Istituto potrà eseguire visite di controllo supplementari ed eventualmente adottare provvedimenti di sospensione/revoca del certificato, in base alla gravità e all'impatto dell'evento verificatosi.

#### **14 - VERIFICA ISPETTIVA E SICUREZZA SUL LUOGO DI LAVORO**

L'Organizzazione, ai sensi della vigente legislazione in materia di sicurezza e prevenzione degli infortuni sul lavoro, s'impegna a fornire all'Istituto un'informativa completa e dettagliata relativa ai rischi specifici esistenti nell'ambiente di lavoro in cui sono destinati ad operare i valutatori.

L'Organizzazione s'impegna altresì a promuovere, attraverso il proprio incaricato a ciò preposto, la cooperazione e il coordinamento ai fini dell'attuazione delle misure e degli interventi di protezione e prevenzione dai rischi sul lavoro che incidono sull'attività lavorativa dei valutatori incaricati dall'Istituto, e che richiedono la tutela sia dei lavoratori che di tutti gli altri soggetti che operano o che comunque sono presenti nel medesimo ambiente di lavoro.

#### **15 - ONORARI**

- a) L'Offerta di Certificazione facente parte del contratto di certificazione definisce gli onorari per i servizi forniti dall'Istituto, presumendo che le informazioni ricevute dall'Organizzazione siano accurate e complete.
- b) Qualsiasi altro servizio fornito dall'Istituto oltre quelli definiti nell'offerta, verrà addebitato in base alle tariffe dell'Istituto in corso.
- c) L'Istituto riesamina e modifica le proprie tariffe con cadenza almeno annuale, in funzione delle variazioni dell'indice ISTAT, salvo altra stipulazione di condizioni particolari, applicando la formula:

$$P = P_0 \frac{S}{S_0}$$

nella quale:

P<sub>0</sub> = prezzo convenuto alla data della firma del contratto

S<sub>0</sub> = indice generale delle retribuzioni orarie contrattuali, pubblicato dall'ISTAT, valore alla data di firma del contratto

S = valore dello stesso indice conosciuto al momento della revisione

P = nuovo prezzo

#### **16 - VERIFICHE SUPPLEMENTARI**

L'Organizzazione, nell'eventualità che i risultati della valutazione richiedano visite ispettive/prove supplementari, o altre attività di valutazione supplementari per:

- a) verifiche a seguito di segnalazioni o reclami ricevuti ritenuti particolarmente significativi relativi al sistema/prodotto/servizio/persona certificati e alla sua conformità alle norme di riferimento e ai regolamenti applicabili, o
- b) la verifica delle modifiche apportate dall'organizzazione al sistema/prodotto/servizio/persona certificati e considerate rilevanti dall'Istituto, o
- c) come azione conseguente nei confronti di Organizzazioni cui è stata sospesa la certificazione, o
- d) la verifica dell'attuazione ed efficacia dei trattamenti delle non conformità e delle azioni correttive messe in atto dall'organizzazione, o
- e) a fronte di necessità emerse in fase di rilascio del certificato, o
- f) il ripristino della validità del certificato a seguito di una sospensione,

si dichiara sin da ora disponibile a che le medesime vengano effettuate onde consentire la corretta esecuzione del servizio.

Nei casi a), b), c) di cui sopra l'Istituto Giordano si riserva di svolgere gli audit supplementari anche senza, o con breve preavviso escludendo, o limitando, la possibilità di ruscare i valutatori incaricati dall'Istituto.

In caso di rifiuto delle verifiche supplementari, senza valide motivazioni, da parte dell'organizzazione, l'Istituto può bloccare l'iter di certificazione o avviare l'iter di sospensione/revoca della certificazione rilasciata come stabilito nel regolamento di certificazione applicabile.

Tutte le spese relative alle eventuali verifiche supplementari sono da considerarsi a carico dell'organizzazione; fanno eccezione le verifiche supplementari a seguito segnalazioni o reclami che saranno a carico dell'organizzazione solo nel caso gli stessi siano ritenuti giustificati dall'Istituto.

La tariffa applicata sarà quella contrattualmente definita per l'attività ordinaria.



### **17 - SPESE DI TRASFERTA**

- a) Quando non diversamente specificato, tutte le tariffe dell'Istituto indicate si intendono non comprensive delle eventuali spese di trasferta, le quali verranno sommate al costo della valutazione indicata.
- b) Eventuali trasferimenti dei dipendenti e valutatori dell'Istituto con auto privata/aziendale, comporteranno l'addebito delle relative spese in base a criteri di rimborso chilometrico definito nel contratto di certificazione.

### **18 - RINVIO DELLE ATTIVITÀ DI VALUTAZIONE**

Qualora l'Organizzazione richieda un rinvio di attività di verifica già pianificate e concordate, con un preavviso inferiore a 5 giorni lavorativi, l'Istituto può richiedere il pagamento sulla base dell'impegno delle risorse che erano state previste.

Qualora l'Organizzazione comunichi il giorno della verifica l'intenzione di non effettuare la stessa o se per cause non dipendenti dall'Istituto la verifica non possa essere effettuata, l'Istituto si riserva di fatturare l'intero importo contrattuale, incluse le spese viaggio sostenute.

### **19 - VOLTURA DEL CERTIFICATO**

In caso di cambio di ragione sociale, l'Organizzazione deve comunicare all'Istituto le modifiche intervenute, inviando la seguente documentazione:

- copia del nuovo certificato di iscrizione alla Camera di Commercio, o documento equivalente,
- copia dell'atto notarile attestante la variazione.

L'Istituto si riserva di richiedere altra documentazione necessaria per gli accertamenti del caso.

L'Istituto, effettuati gli accertamenti del caso, ed a positivo esito degli stessi, rilascia un nuovo certificato di conformità, annullando quello precedente.

### **20 - IVA**

Tutte le tariffe e le spese sono da considerarsi IVA esclusa.

### **21 - FATTURAZIONE**

- a) Tutti i servizi erogati dall'Istituto vengono fatturati secondo il piano di fatturazione stabilito nei documenti contrattuali.
- b) La fatturazione ad essi relativa comprende i costi di verifica, emissione del rapporto/certificato e di tutte le attività amministrative connesse; inoltre essa comprende le spese di viaggio, calcolate come sopra.

### **22 - PAGAMENTI**

- a) Il pagamento delle fatture è dovuto entro i termini previsti in contratto o della fattura stessa. Nei casi di clienti morosi ovvero in particolari condizioni, potranno essere previsti pagamenti anticipati o acconti, in deroga a quanto stabilito dal contratto. Nel caso di persistenza della condizione di morosità per oltre 3 (tre) mesi dal ricevimento della diffida inviata da Istituto Giordano all'Organizzazione per lettera raccomandata, o altro mezzo equivalente, l'Istituto può applicare provvedimenti sanzionatori di revoca della/e certificazione/i in essere con le modalità stabilite nei regolamenti di certificazione contrattualmente applicabili.
- b) Qualora il pagamento delle fatture non venga effettuato alla scadenza convenuta, l'Istituto applicherà gli interessi di mora calcolati ai sensi del D.Lgs. 231/2003 in attuazione della Direttiva 2000/35/CE.
- c) Il rilascio del certificato di conformità da parte dell'Istituto è, comunque, subordinato all'effettivo saldo di qualsiasi fattura precedentemente emessa.
- d) La lavorazione dell'attività è subordinata all'adempimento delle obbligazioni scaturenti da precedenti contratti. Nel caso il Cliente non adempia alle obbligazioni di cui al punto "a", eventuali acconti versati per dare avvio alla lavorazione saranno considerati, in via preliminare, quali somme a soddisfacimento degli importi non corrisposti ed in via subordinata quale acconto della nuova attività.
- e) il recesso dal contratto di certificazione da parte dell'organizzazione/persona certificata e i provvedimenti di sospensione e revoca della certificazione non precludono il saldo da parte dell'organizzazione/persona delle spettanze dovute all'Istituto.

### **23 - LIMITI DELLA CERTIFICAZIONE E RESPONSABILITÀ**

#### **a. Per la certificazione di sistema**

Il rilascio ed il mantenimento della certificazione del sistema di Gestione non costituiscono attestazione né garanzia da parte dell'Istituto del rispetto degli obblighi di legge e dei requisiti cogenti gravanti sull'Organizzazione certificata.

Pertanto l'Organizzazione è e rimane l'unica responsabile, sia verso se stessa, sia nei confronti dei suoi clienti, sia verso i terzi, del corretto svolgimento della propria attività e della conformità della stessa e dei propri prodotti alle normative applicabili ed alle aspettative dei clienti e dei terzi in genere e si impegna a tenere indenne l'Istituto ed i suoi dipendenti ed ausiliari da qualsiasi reclamo, azione o pretesa di terzi connessa all'esecuzione delle attività dell'Istituto in base al contratto e alle presenti condizioni generali di contratto.

#### **b. Per la certificazione di prodotto, processo e servizio**

Il rilascio ed il mantenimento della certificazione di un prodotto/processo/servizio hanno esclusivamente ad oggetto la verifica della conformità dello stesso rispetto ad un dato documento normativo di riferimento. Nel caso di certificazione volontaria i loro effetti sono limitati ai rapporti tra l'Istituto e l'Organizzazione e non costituiscono attestazione né garanzia da parte dell'Istituto del rispetto degli obblighi di legge e dei requisiti cogenti di prodotto/processo/servizio gravanti sull'Organizzazione stessa.

Pertanto l'Organizzazione è e rimane l'unica responsabile, sia verso se stessa, sia nei confronti dei suoi clienti, sia verso i terzi, del corretto svolgimento della propria attività e della conformità della stessa e dei propri prodotti/processi/servizi alle normative applicabili ed alle aspettative dei clienti e dei terzi in genere e pertanto l'Organizzazione si impegna a tenere indenne l'Istituto ed i suoi dipendenti ed ausiliari da qualsiasi reclamo, azione o pretesa di terzi connessa all'esecuzione delle attività dell'Istituto in base al contratto e alle presenti condizioni generali di contratto.

#### **c. Per la certificazione di persone**

Il rilascio ed il mantenimento della certificazione di persone ha esclusivamente ad oggetto la verifica della conformità dei requisiti posseduti o dimostrati da dette persone, rispetto a quelli prescritti da un dato documento normativo di riferimento. Gli effetti della certificazione sono limitati ai rapporti tra l'Istituto e l'Organizzazione/persona e, in caso di certificazione volontaria, non costituiscono attestazione né garanzia da parte del l'Istituto del rispetto dei requisiti di legge prescritti. In ogni caso la certificazione non comporta alcuna garanzia da parte dell'Istituto nei confronti del personale, dell'Organizzazione o dei terzi, circa la correttezza dell'operato delle stesse persone certificate.

Pertanto l'Organizzazione/persona è e rimane l'unica responsabile, sia verso se stessa, sia nei confronti dei suoi clienti, sia verso i terzi, del corretto svolgimento delle attività svolte dalle persone certificate e pertanto si impegna a tenere indenne l'Istituto ed i suoi dipendenti ed ausiliari da qualsiasi reclamo, azione o pretesa di terzi connessa all'esecuzione delle attività del l'Istituto in base al contratto e alle presenti condizioni generali di contratto.

#### **24 - LIMITAZIONI DI RESPONSABILITÀ E ONERI**

- a) Fatta eccezione il caso della colpa lieve da parte dei propri dipendenti o collaboratori, l'Istituto non è responsabile di nessuna perdita o danno patrimoniale, in qualunque modo causati dalle attività di valutazione, certificazione o di altri servizi ad esse relativi.
- b) Nel caso di colpa lieve imputabile ai propri dipendenti o collaboratori nello svolgimento delle prestazioni, qualsiasi perdita, danno per i quali l'Istituto potrà essere ritenuto responsabile, sarà limitata all'ammontare dell'importo del contratto con un massimo di 5.000,00 Euro.
- c) L'Organizzazione dichiara di aver stipulato una polizza assicurativa a copertura dei rischi derivanti dalle proprie attività, senza alcun obbligo economico per l'Istituto.

#### **25 CLAUSOLA DI DECADENZA**

Ogni reclamo o richiesta di risarcimento nei confronti dell'Istituto dovrà essere avanzata dall'Organizzazione, a pena di decadenza, entro e non oltre sei mesi dall'evento che ha dato luogo alla richiesta o al reclamo. Le modalità di reclamo sono disponibili sul sito web dell'Istituto "www.giordano.it".

#### **26 - INDENNIZZO E MANLEVA**

L'Organizzazione risarcirà l'Istituto per i costi, rivendicazioni e cause che derivano dall'abuso di qualsiasi certificato, licenza o marchio di conformità emessi dall'Istituto in accordo alle presenti condizioni generali di contratto ed al contratto stipulato.

#### **27 - CAUSA DI FORZA MAGGIORE**

L'Istituto sarà esentato da ogni responsabilità per danni qualora non dovesse essere in grado di adempiere ai propri obblighi a causa del verificarsi di circostanze di fatto ragionevolmente imprevedibili che rendessero impossibile la prestazione dell'Istituto.

#### **28 - RINUNCIA, SOSPENSIONE, REVOCA DELL'ACCREDITAMENTO (OVE APPLICABILE)**

L'Istituto si impegna ad informare l'Organizzazione dell'eventuale rinuncia/revoca/sospensione dell'accREDITAMENTO nel settore di appartenenza, nonché a supportare la stessa nella fase del passaggio ad altro Organismo accreditato.

L'Istituto non sarà in alcun modo responsabile per eventuali danni causati all'Organizzazione dalla rinuncia/sospensione/revoca dell'accREDITAMENTO; nei suddetti casi, l'Organizzazione ha facoltà di rinunciare alla certificazione senza necessità di preavviso e senza oneri aggiuntivi.

#### **29 - SEGRETO PROFESSIONALE , RISERVATEZZA E PRIVACY**

- a) Salvo obblighi legali, l'Istituto manterrà il più stretto riserbo sulle informazioni ottenute durante lo svolgimento delle attività di certificazione, sia dal personale dipendente sia dal personale non dipendente, comunque operante per conto dell'Istituto. Qualora l'organismo di certificazione sia tenuto per legge od autorizzato da accordi contrattuali, a divulgare informazioni riservate, il cliente o la persona interessata sarà, a meno che ciò sia proibito dalla legge, avvertito/a delle informazioni fornite.



- b) Non sarà consentita la divulgazione a terzi senza consenso scritto dall'altra parte salvo diversamente specificato nei regolamenti di certificazione applicabili al contratto di certificazione.
- c) I dati verranno trattati in ottemperanza alle norme vigenti, vedi Regolamento Generale sulla protezioni dei dati, Regolamento Europeo 2016/679 del Parlamento Europeo e del consiglio del 27 aprile 2016.

### 30 - RECLAMI

Oltre a quanto stabilito in questo punto delle condizioni generali per la certificazione, i reclami sono gestiti in conformità alle procedure interne dell'Istituto i cui contenuti sono disponibili sul sito dell'Istituto [www.giordano.it](http://www.giordano.it).

Per reclamo si intende una manifestazione di insoddisfazione **in forma** scritta da parte del soggetto certificato o certificando o da altre parti interessate relativamente al servizio offerto e/o ricevuto.

L'organizzazione che utilizza i servizi di certificazione erogati da Istituto Giordano, ha facoltà di presentare reclami nei confronti dei comportamenti adottati da Istituto Giordano che provvederà a dare conferma scritta all'organizzazione dell'avvenuta ricezione degli stessi indicando il nominativo e la funzione di colui che gestirà il reclamo ed il tempo (non oltre 2 mesi dall'avvenuta ricezione) entro cui verrà fornito riscontro in merito.

Le istanze di reclamo sono indirizzate al Direttore Tecnico della divisione di certificazione interessata e gestite sotto la sua responsabilità o, qualora il Direttore tecnico sia coinvolto nella tematica oggetto del reclamo, sotto la responsabilità del Direttore Generale dell'Istituto Giordano.

L'analisi del reclamo e l'approvazione del trattamento e delle eventuali azioni correttive è effettuato da persone differenti da quelle che sono state coinvolte nella tematica oggetto di reclamo.

Reclami inviati a Istituto Giordano da Clienti delle organizzazioni certificate, da Organismi di Accreditamento, o da altre parti interessate, sono gestiti analogamente a quanto sopra descritto per i reclami.

### 31 - RICORSI

L'Organizzazione che utilizza i servizi di certificazione erogati dall'Istituto Giordano, ha facoltà di presentare ricorsi scritti, nei confronti delle decisioni assunte da Istituto Giordano, esponendo le ragioni del dissenso entro 30 giorni dalla data di notifica della decisione. Il ricorso deve essere indirizzato al Direttore Generale dell'Istituto.

L'Istituto provvederà a dare conferma scritta all'organizzazione dell'avvenuta ricezione del ricorso.

Il ricorso è gestito in conformità alla procedura interna applicabile i cui contenuti sono disponibili sul sito dell'Istituto [www.giordano.it](http://www.giordano.it).

il ricorso è esaminato da persone differenti da quelle che hanno effettuato le valutazioni/verifiche/prove/ ispezioni e presa la decisione di certificazione.

L'Istituto esamina il ricorso entro due mesi dalla sua presentazione, sentendo eventualmente i rappresentanti dell'Organizzazione, e comunica, in forma scritta, gli esiti e le eventuali azioni conseguenti all'organizzazione e alle funzioni interessate dell'Istituto.

Ogni spesa relativa al ricorso rimane a carico dell'organizzazione salvo i casi di riconosciuta fondatezza.

Il ricorso non interrompe l'esecutività della decisione presa dall'Istituto fino ad eventuale diversa pronunciazione ad esito dell'esame del ricorso.

La responsabilità della gestione dei ricorsi è del Direttore Generale dell'Istituto Giordano e di un Membro del Comitato per la Salvaguardia dell'Imparzialità (CSI) che non abbia partecipato alla verifica, nell'ambito dei compiti previsti del CSI, della pratica di certificazione dell'organizzazione oggetto di ricorso.

### 32- CONTENZIOSI

Qualsiasi controversia nascente da o collegata a reclami e ricorsi di cui sopra, o al presente regolamento o comunque relativa alla sua interpretazione, esecuzione, validità ed efficacia, o ai contratti stipulati in ossequio al medesimo, sarà oggetto di un preliminare tentativo di conciliazione, da esperire innanzi alla Camera di Conciliazione di Rimini, istituita presso la Camera di Commercio [della Romagna – Forlì – Cesena e Rimini](#), secondo il regolamento di detto Ente.

La controversia di cui al comma precedente, se non definita tramite conciliazione, sarà deferita, ai sensi dell'art. 806 c.p.c., alla decisione di un collegio arbitrale, con applicazione del Regolamento della Corte Arbitrale delle Romagne, con sede in Rimini, via Pani n. 5. In mancanza di accordo sulla nomina degli arbitri, gli stessi verranno designati dal Presidente della Corte Arbitrale delle Romagne o dal Presidente del Tribunale di Rimini, così come previsto dallo Statuto della Corte. Il collegio arbitrale deciderà secondo diritto con lodo rituale.

La responsabilità della gestione dei contenziosi per l'Istituto Giordano è dell'Amministratore Delegato in qualità di Legale Rappresentante.

La competenza per la risoluzione del contenzioso è del Foro di Rimini o del Collegio arbitrale nominato secondo quanto sopra riportato.

### **33 - FORO ESCLUSIVO**

Il contratto come definito all'articolo 3 del presente è soggetto alle leggi italiane, e, in caso di necessità, le parti scelgono di deferire ogni controversia al foro di Rimini.

### **34 - COMUNICAZIONI CON L'AMMINISTRAZIONE COMPETENTE E L'ENTE DI ACCREDITAMENTO, PUBBLICAZIONE ELENCHI CERTIFICAZIONI**

L'Istituto trasmette periodicamente (o mette a disposizione) all'amministrazione competente (Ministero competente), per le certificazioni oggetto di autorizzazione/notifica, gli elenchi dei documenti di certificazione emessi, delle modifiche, delle sospensioni, delle revoche e dei dinieghi (*richieste di certificazione respinte o che hanno avuto esito negativo*).

I dati di cui sopra sono anche forniti dall'Istituto all'Ente di accreditamento, in relazione allo stato e al tipo di accreditamento, per il loro inserimento nelle relative banche dati.

Gli elenchi dei documenti di certificazione emessi ed il loro stato può essere pubblicato dall'Istituto sul proprio sito web.

Nell'ambito dei doveri che gravano sull'Istituto, questi potrà comunicare l'avvenuta sospensione, rinuncia o revoca della certificazione agli Enti di Accreditamento e ad altri terzi che gliene facciano richiesta, nonché inserire i relativi dati, secondo applicabilità, nell'elenco delle organizzazioni con sistema di gestione certificato o negli elenchi dei prodotti/servizi/processi/persone certificati presenti sul proprio sito Internet.

### **35 - CERTIFICATI SUPERATI**

Nel caso di riemissione dei certificati a seguito loro modifica per estensione, riduzione, rinnovo, o altre modifiche previste dai regolamenti di certificazione applicabili, l'Organizzazione si impegna, con tempestività, a:

- annotare sull'originale del certificato superato la scritta "Superato" con relativa data;
- cancellare dalla documentazione tecnica e pubblicitaria ogni riferimento alla certificazione superata.

In caso di revoca del certificato l'organizzazione si impegna a:

- non utilizzare più il certificato ai fini previsti;
- annotare sull'originale del certificato la scritta "Revocato" con relativa data;
- non utilizzare eventuali copie e riproduzioni del Certificato;
- cancellare dalla documentazione tecnica e pubblicitaria ogni riferimento alla certificazione revocata.

### **36 - MODELLO DI ORGANIZZAZIONE, GESTIONE E CONTROLLO ADOTTATO AI SENSI DEL D. LGS. 231/2001.**

Con riferimento a quanto previsto dal Decreto Legislativo 8 giugno 2001, n. 231 e successive modifiche e integrazioni, è stato approvato dal Consiglio di Amministrazione dell'Istituto Giordano il Codice Etico, quale documento che definisce l'insieme di valori di etica aziendale che la società riconosce, accetta e condivide e il cui rispetto consente, fra l'altro, di prevenire la commissione di reati previsti dal decreto citato.

E' interesse primario dell'Istituto che tutti coloro che incorrano in relazioni d'affari con la Società svolgano la propria attività in osservanza dei principi e dei valori contenuti nel Codice etico.

La violazione grave o reiterata dei principi contenuti nel Codice Etico è considerato inadempimento degli obblighi scaturenti dagli accordi e determina la risoluzione del contratto ai sensi dell'art. 1456 c.c., nonché il risarcimento dei danni eventualmente subiti dalla Società.

Il contratto potrà comunque essere risolto ex art. 1456 c.c. su comunicazione dell'Istituto in caso di commissione di un reato previsto dal D.Lgs. 231/01 e successive modifiche e integrazioni, anche non in relazione a rapporti con l'Istituto, accertato con sentenza passata in giudicato che riconosca la responsabilità dell'Organizzazione o a seguito di applicazione della pena su richiesta delle parti ex art. 444 c.p.p., nonché in caso di irrogazione, anche in sede cautelare, delle sanzioni interdittive del divieto di contrattare con la pubblica amministrazione o dell'interdizione dall'esercizio dell'attività.

In ogni caso, al momento dell'apertura di un procedimento in sede penale nei confronti dell'Organizzazione per reati rilevanti ai sensi del D. Lgs. 231/2001, dovrà esserne data informazione immediata all'Istituto che avrà la facoltà di risolvere il contratto per il verificarsi di tale condizione risolutiva ex art. 1353 c.c..