

SCOPO: FIDES GROUP S.r.l. (da ora in avanti "FIDES"), opera come organismo di certificazione di sistemi di gestione (da ora in avanti "sistemi") con riferimento a norme internazionalmente riconosciute.

I servizi FIDES sono erogati nel rispetto delle condizioni generali per i servizi di certificazione (vedi Parte 2).

REVISIONI				
N° REV.	DATA	DESCRIZIONE REVISIONE	REDAZIONE	APPROVAZIONE
0	03/05/2026	Prima emissione	Resp. Sistema di Gestione	Direzione

Sommario

1. CONDIZIONI TECNICHE PER SERVIZI DI CERTIFICAZIONE
 - 1.1 Prescrizioni generali
 - 1.2 Scopo e struttura organizzativa
 - 1.3 Riservatezza e protezione dei dati
 - 1.4 Richiesta di certificazione
 - 1.5 Audit iniziale di certificazione
 - 1.6 Non Conformità e azioni correttive
 - 1.7 Emissione e validità del certificato
 - 1.8 Registrazione del sistema certificato
 - 1.9 Uso del certificato e del marchio di certificazione FIDES
 - 1.10 Audit periodici di sorveglianza
 - 1.11 Audit addizionali (supplementari)
 - 1.12 Sospensione della certificazione
 - 1.13 Revoca della certificazione
 - 1.14 Variazioni (estensioni-riduzioni) del campo di validità del certificato
 - 1.15 Rinnovo della certificazione
 - 1.16 Modifiche allo schema di certificazione
 - 1.17 Modifiche al sistema certificato
 - 1.18 Registrazione dei reclami e comunicazioni esterne
 - 1.19 Reclami, ricorsi e contenziosi
 - 1.20 Proprietà dei Rapporti e Certificati (proprietà intellettuale)
 - 1.21 Riconoscimento di certificazioni rilasciate da altri Organismi di Certificazione (OdC)
 - 1.22 Rinuncia, sospensione, revoca dell'accreditamento
2. CONDIZIONI GENERALI PER I SERVIZI DI CERTIFICAZIONE
 - 2.1 Scopo
 - 2.2 Servizi
 - 2.3 Obbligazioni del cliente
 - 2.4 Tariffe e pagamenti
 - 2.5 Archiviazione e conservazione documenti
 - 2.6 Confidenzialità
 - 2.7 Recesso
 - 2.8 Forza maggiore
 - 2.9 Limitazione di responsabilità e indennizzi
 - 2.10 Miscellanea
 - 2.11 Risoluzione delle controversie

1. CONDIZIONI TECNICHE PER SERVIZI DI CERTIFICAZIONE

1.1 Prescrizioni generali

Il regolamento disciplina i servizi di certificazione e l'Organizzazione si impegna contrattualmente ad osservare le prescrizioni ivi fissate. Il regolamento viene applicato con indipendenza e imparzialità nei confronti di tutte le Organizzazioni che chiedono o hanno ottenuto l'accesso ai servizi di certificazione di FIDES. Le Organizzazioni si impegnano di conseguenza a rendere disponibili i documenti di definizione e di implementazione del sistema, a collaborare durante tutte le attività di verifica garantendo l'accesso a tutte le aree, alle informazioni e al personale, a designare un proprio rappresentante responsabile (Guida) nei confronti del gruppo di audit che - nel caso sia ammessa la presenza di consulenti dell'Organizzazione - assicuri che gli stessi non interferiscano in alcuno modo con lo svolgimento delle attività.

1.2 Scopo e struttura organizzativa

1.2.1 Le presenti condizioni tecniche si applicano alle attività di certificazione specificate ai punti 2.2.1 a) e b) delle Condizioni Generali che seguono (vedi Parte 2). Le condizioni tecniche recepiscono le prescrizioni relative all'accreditamento degli Organismi di Certificazione.

1.2.2 L'organigramma riportante la struttura organizzativa coinvolta nelle attività di certificazione e la documentazione connessa sono disponibili su richiesta. I servizi di certificazione sono forniti da personale diretto di FIDES o da altre risorse esterne secondo requisiti concordati. In ogni caso FIDES mantiene comunque la completa responsabilità del rilascio, mantenimento, sospensione, revoca della certificazione.

1.3 Riservatezza e protezione dei dati

FIDES assicura che tutte le informazioni di natura confidenziale, ottenute nel corso delle attività di certificazione, sono trattate in maniera strettamente riservata a tutti i livelli della propria struttura organizzativa, salvo quando diversamente prescritto da disposizioni di legge, disposizioni di Organismi di Accreditamento e di Certificazione del personale o di proprietari di schema o autorizzazione scritta da parte dell'Organizzazione interessata. FIDES tratterà i Dati Personali dell'Organizzazione, intesi come quelli sia dei legali rappresentanti che dei dipendenti dell'Organizzazione stessa, in qualità di Titolare autonomo e nel rispetto delle previsioni della FIDES Data Privacy Policy e in conformità all'Informativa sul Trattamento dei Dati Personali disponibile sul proprio sito web: <https://fidescertificazioni.it/privacy-policy/>

1.4 Richiesta di certificazione

1.4.1 Una volta ricevuti i dati completi dell'Organizzazione richiesti dal questionario informativo FIDES, viene emessa da FIDES l'offerta di certificazione con dettaglio dello scopo e del costo dei servizi e delle modalità di attivazione dell'iter di certificazione; l'offerta è accompagnata dal regolamento e riporta la norma di riferimento e il campo di applicazione del sistema. Per particolari schemi di certificazione e/o settori merceologici, i

requisiti normativi per la certificazione possono essere integrati da specifici documenti (es. Regolamenti Tecnici) emessi dagli Organismi di accreditamento o dai proprietari di schema.

1.4.2 Al ricevimento della richiesta di certificazione unitamente alla documentazione in essa richiesta, FIDES invia alla Organizzazione la conferma d'ordine che ufficializza le condizioni contrattuali. La pratica è quindi assegnata al personale incaricato di assicurare l'erogazione del servizio secondo le procedure FIDES. I nominativi del personale coinvolto nelle singole attività di audit sono comunicati con debito anticipo; eventuali obiezioni motivate dell'Organizzazione dovranno essere immediatamente notificate a FIDES.

1.5 Audit iniziale di certificazione

1.5.1 Quando richiesto dall'Organizzazione in fase di richiesta di certificazione, prima dell'avvio dell'iter iniziale, può essere eseguito un audit preliminare al fine di valutare e fornire all'Organizzazione informazioni sul grado di implementazione del sistema oggetto di certificazione; tale audit preliminare avrà una durata massima di 2 (due) giorni/uomo e non potrà essere ripetuto.

1.5.2 L'audit iniziale viene condotto in due fasi (Stage) sotto la responsabilità di un Lead Auditor di FIDES in accordo a piani di audit precedentemente trasmessi all'Organizzazione in cui sono indicate finalità e modalità di conduzione dell'audit; per ogni audit viene svolta una riunione di apertura (ove vengono richiamati tutti gli aspetti principali: la procedura di valutazione, i criteri di classificazione delle non conformità (se applicabile) e azioni correttive conseguenti, la conferma della riservatezza del Gruppo di Audit, ecc..) e una riunione di chiusura (ove viene comunicato l'esito dell'audit e forniti i chiarimenti in merito ai risultati formalizzati nel rapporto che dettaglia anche modalità e tempi entro i quali attuare eventuali azioni a fronte delle carenze emerse dall'audit).

Stage 1: ha la finalità di esaminare le informazioni documentate del sistema di gestione dell'organizzazione; valutare le condizioni specifiche del/i sito/i e intraprendere uno scambio d'informazioni con il personale, al fine di stabilire il grado di preparazione per la fase 2; riesaminare lo stato e la comprensione dell'organizzazione circa i requisiti della norma, con particolare riferimento all'identificazione di prestazioni chiave o di aspetti, processi, obiettivi e funzionamento significativi del sistema di gestione; raccogliere le informazioni necessarie riguardanti il campo di applicazione del sistema di gestione, compresi il/i sito/i dell'organizzazione; i processi e le apparecchiature utilizzati; i livelli dei controlli stabiliti (in particolare nel caso di organizzazioni multi-sito); i requisiti cogenti applicabili; riesaminare l'assegnazione di risorse per la fase 2 e concordare con l'organizzazione i dettagli della fase stessa; mettere a fuoco la pianificazione della fase 2, acquisendo una sufficiente conoscenza del sistema di gestione e delle attività del/i sito/i dell'organizzazione, nell'ambito della norma di sistema di gestione o di altri documenti normativi; valutare se gli audit interni ed i riesami di direzione siano in corso di pianificazione ed esecuzione e che il livello di attuazione del sistema di gestione fornisca l'evidenza che l'organizzazione è pronta per la fase 2. La conduzione di almeno una parte dell'audit di stage 1 presso le sedi del cliente può agevolare il conseguimento degli obiettivi specifici dell'audit. I risultati della fase 1 possono portare anche al rinvio o alla cancellazione della fase 2. L'offerta e/o la conferma d'ordine di FIDES specificheranno le modalità e luogo di conduzione dello Stage 1.

Stage 2: ha la finalità di valutare l'attuazione, compresa l'efficacia, del sistema di gestione dell'Organizzazione. La fase 2 deve aver luogo presso il/i sito/i dell'Organizzazione e comprende almeno le attività riportate nel seguito: le informazioni e le evidenze circa la conformità a tutti i requisiti della norma del sistema di gestione applicabile o di altri documenti normativi; il monitoraggio, la misurazione, il reporting e il riesame delle prestazioni, a fronte degli obiettivi e traguardi fondamentali di prestazione (coerentemente alle attese della norma di sistema di gestione applicabile o di altro documento normativo); la capacità del sistema di gestione e le relative prestazioni con riferimento al rispetto dei requisiti cogenti applicabili; controllo operativo dei processi, audit interni e riesame della direzione, responsabilità della direzione.

1.6 Non conformità e azioni correttive

1.6.1 Le Non Conformità emerse, riferite ai requisiti della norma di riferimento non rispettati, sono classificate (salvo specificità di schema di certificazione) come maggiori o minori in base alla rilevanza delle carenze riscontrate (tipicamente situazioni che evidenzino carenze nel soddisfare uno o più requisiti della norma o che sollevano dubbi significativi in merito alla capacità del sistema di gestione di conseguire i risultati previsti e riconducibili a carenze relative ad aspetti cogenti sono classificate come maggiori). L'Organizzazione ha la responsabilità di comunicare a FIDES, entro le tempistiche previste e specificate sui rapporti di audit, le relative cause e le azioni correttive specifiche adottate o pianificate per eliminare, entro un tempo prestabilito, le non conformità rilevate; successivamente FIDES ne verificherà l'attuazione e l'efficacia.

1.6.2 In generale, salvo specificità di schema, in presenza di carenze tali da comportare non conformità maggiori, l'ottenimento della certificazione è subordinato alla verifica dell'efficace implementazione di azioni correttive da parte dell'Organizzazione, condotta generalmente mediante un audit addizionale (vedi 1.11).

1.6.3 La mancata attuazione di azioni correttive entro i tempi specificati può comportare l'interruzione dell'iter di certificazione e la necessità di ripetere integralmente l'audit iniziale.

1.7 Emissione e validità del certificato

1.7.1 Quando FIDES, attraverso il personale preposto ed autorizzato al riesame tecnico della pratica e alla decisione (con personale interno) sul rilascio del certificato, accetta il parere favorevole espresso dal gruppo di audit, l'Organizzazione riceve il certificato e il marchio FIDES; in caso contrario, FIDES notifica all'Organizzazione le decisioni prese e le azioni da adottare. Il certificato emesso, oltre ad altre informazioni, riporta la data di ricertificazione e di scadenza, termine entro il quale deve essere concluso l'iter di rinnovo, inclusa positiva delibera della pratica (vedi 1.15) al fine di mantenere la storicità ed il numero di certificato.

1.7.2 Il certificato rilasciato, così come i rapporti di audit, sono di proprietà FIDES e l'Organizzazione si impegna a restituirlo in caso di modifiche/revoca dello stesso; il diritto dell'Organizzazione all'uso del marchio/certificato FIDES è subordinato al pieno e costante rispetto dei requisiti previsti per il sistema certificato e alle prescrizioni applicabili per l'uso del marchio/certificato.

1.7.3 Il certificato rilasciato da FIDES è emesso nella lingua concordata contrattualmente; certificati in altre lingue possono essere emessi su richiesta nelle modalità espresse nelle offerte di certificazione.

1.8 Registrazione del sistema certificato

I dati relativi ai certificati emessi sono riportati in un registro disponibile al pubblico e, quando previsto, notificato all'organismo di accreditamento e/o al proprietario di schema e pubblicato sui suoi registri che possono essere di pubblico accesso. Il rilascio del certificato è notificato alle sedi FIDES di tutto il mondo e registrato in una banca dati che nel tempo ne identifica anche lo stato (valido sospeso – ritirato). Informazioni puntuali sullo stato di validità dei singoli Certificati emessi potranno comunque essere fornite a terzi previa specifica e motivata richiesta.

1.9 Uso del certificato e del marchio di certificazione FIDES

1.9.1 L'Organizzazione può far riferimento alla certificazione ottenuta nelle proprie pubblicazioni, nella propria corrispondenza, nei biglietti da visita, ecc.

In ogni caso l'uso del certificato e/o del marchio deve essere tale da risultare chiaramente che la certificazione riguarda solo il sistema (non i singoli prodotti, processi, servizi, rapporti di prova), i siti interessati e la tipologia di prodotti, processi, servizi ai quali si riferisce. Le condizioni relative all'uso del certificato e del marchio di certificazione FIDES sono riportate nell'apposito REGOLAMENTO PER L'USO DEL MARCHIO che viene trasmesso all'Organizzazione contestualmente all'emissione del certificato e che è disponibile sul sito web di FIDES.

1.9.2 FIDES intraprenderà le azioni ritenute opportune, a spese dell'Organizzazione, per impedire il protrarsi di eventuali usi scorretti o riferimenti ingannevoli alla certificazione e/o all'uso del certificato/marchio.

1.9.3 L'Organizzazione deve immediatamente cessare di fare riferimento al certificato e al marchio di certificazione FIDES (i) dopo l'eventuale scadenza, la sospensione, la revoca del certificato, (ii) nel caso in cui siano state apportate modifiche al sistema non accettate da FIDES, (iii) se FIDES modifica le regole dello schema di certificazione e l'Organizzazione non intende conformarsi (iv) in presenza di qualsiasi altra circostanza che possa condizionare negativamente il sistema certificato.

1.9.4 FIDES verifica la correttezza nell'uso del certificato e del marchio di certificazione in occasione degli audit di sorveglianza, rinnovo e in base a informazioni provenienti dal mercato; in caso di uso non corretto, FIDES intraprende le azioni necessarie che possono includere richieste di azioni correttive maggiori, la sospensione o il ritiro della certificazione, pubblicazioni della trasgressione, azioni legali.

1.10 Audit periodici di sorveglianza

1.10.1 FIDES effettua verifiche periodiche di sorveglianza in accordo allo schema (semestrale o annuale) contrattualmente concordato al fine di assicurare il riesame completo del sistema in ogni ciclo di certificazione; le date pianificate degli audit sono definite con riferimento alla data di completamento dello stage 2 o successive modifiche. La data di esecuzione degli audit di sorveglianza dopo il rilascio iniziale non deve essere

superiore a 6 o 12 mesi dalla data di termine dello stage 2; le successive sorveglianze sono programmate in funzione della data di stage 2. Ogni anno solare deve prevedere l'esecuzione di un audit di sorveglianza o rinnovo.

1.10.2 Negli audit di sorveglianza viene accertato il corretto mantenimento del sistema certificato con particolare riferimento alla efficacia del sistema e all'attuazione di programmi di miglioramento continuo. Completata la visita, l'Organizzazione riceve il relativo rapporto. FIDES, in caso di variazione dell'esito dell'audit, raccomandato nel rapporto, notifica all'Organizzazione le decisioni prese e le azioni da adottare.

1.11 Audit addizionali (supplementari)

1.11.1 FIDES si riserva il diritto, motivato per iscritto alla Organizzazione, di eseguire audit addizionali; ciò può avvenire, ad esempio, per verificare l'attuazione di azioni correttive maggiori, per far fronte a eventuali richieste emerse in fase di rilascio del certificato, per la revoca della sospensione del certificato, al ricevimento di notizie di gravi malfunzionamenti o reclami connessi col sistema certificato, quando l'Organizzazione apporta modifiche al proprio sistema considerate rilevanti da FIDES, ecc.. A conclusione dell'audit, l'Organizzazione riceve il relativo rapporto. FIDES si riserva inoltre il diritto di condurre visite non preannunciate, se necessario, motivandone le ragioni in occasione delle stesse. Possono essere eseguite visite in accompagnamento da parte dell'Organismo di Accreditamento o dai proprietari di schema o loro designati, che rientrano nel normale ciclo di certificazione, o visite addizionali, anche disgiunte da quelle pianificate da FIDES. L'eventuale rifiuto da parte dell'Organizzazione di non accettare tali visite comporta automaticamente l'avvio dell'iter di sospensione e/o ritiro del certificato.

1.12 Sospensione della certificazione

1.12.1 FIDES per motivi ritenuti gravi e spiegati per iscritto all'Organizzazione ha facoltà di sospendere, per un periodo di tempo limitato, la certificazione già concessa. Ad esempio, la sospensione può essere attuata quando (i) l'Organizzazione non gestisce correttamente i reclami, (ii) gli audits evidenziano rilevanti carenze nel sistema ma che, a giudizio di FIDES, non sono di tale gravità da comportare il ritiro del certificato, (iii) l'Organizzazione non rispetta quanto previsto per l'implementazione delle azioni correttive, (iv) l'Organizzazione non dà prontamente notizia dei provvedimenti giudiziari in corso anche legati al mancato rispetto di requisiti cogenti, (v) l'Organizzazione è inadempiente alle obbligazioni contrattualmente assunte nei confronti di FIDES, alle prescrizioni del regolamento, alle regole per l'uso del marchio/certificato (vi) mancata/ritardata conduzione degli audit di sorveglianza periodici per motivi non imputabili a FIDES.

1.12.2 In caso di sospensione, FIDES ne dà notifica ufficiale all'Organizzazione mediante posta elettronica, altro mezzo equivalente, comunicando anche le condizioni alle quali la sospensione può essere revocata. La sospensione viene resa pubblica mediante indicazione dello stato di sospensione sul proprio registro delle Organizzazioni certificate. Se l'Organizzazione soddisfa le condizioni poste da FIDES nei limiti temporali indicati, la sospensione può essere revocata; in caso contrario, FIDES procede al ritiro del certificato. I costi legati alla sospensione e ripristino del certificato sono a carico dell'Organizzazione. La durata massima di sospensione non supera generalmente 6 (sei mesi) calcolati dalla data di scadenza della visita programmata.

1.13 Revoca della certificazione

1.13.1 La revoca della certificazione avviene in seguito al ritiro della stessa a cura di FIDES o alla rinuncia da parte dell'Organizzazione.

1.13.2. FIDES per motivi ritenuti di particolare gravità, motivati per iscritto all'Organizzazione, ha facoltà di annullare il certificato quando (i) l'Organizzazione non ottempera alle condizioni poste da FIDES per la revoca della sospensione della certificazione, (ii) gli audit rivelano carenze nel sistema ritenute critiche, (iii) l'Organizzazione interrompe l'attività di produzione e fornitura dei prodotti/servizi menzionati nel certificato per un periodo di tempo considerevole (nell'ordine di 12 mesi) o in caso di fallimento, (iv) per inadempimento nel pagamento del corrispettivo verso FIDES, (v) FIDES modifica le regole del proprio schema di certificazione e l'Organizzazione non intende uniformarsi ai nuovi requisiti, (vi) l'Organizzazione non gestisce correttamente i reclami, (vii) l'Organizzazione contravviene agli accordi stipulati con FIDES o l'Organizzazione stessa lo richiede formalmente, (viii) l'Organizzazione non accetta modifiche alle condizioni economiche, o per mancata/ritardata conduzione delle visite periodiche previste compresa la mancata esecuzione della visita di rinnovo entro la scadenza. (vedi 1.15).

1.13.3 La revoca del certificato viene notificato in modo ufficiale all'Organizzazione mediante posta elettronica, altro mezzo equivalente, (ad esempio mediante esclusione dell'Organizzazione dall'apposito registro) e comunicato all'organismo di accreditamento e/o al proprietario di schema. Qualora l'Organizzazione, successivamente alla revoca del certificato, continui a far riferimento ad esso in qualsiasi modo, FIDES sarà libera di tutelarsi nella maniera ritenuta più opportuna. In caso di ritiro, non è previsto il rimborso di eventuali spese legate alle attività di audit già completate da FIDES.

1.14 Variazioni (estensioni-riduzioni) del campo di validità del certificato

1.14.1 L'Organizzazione può richiedere estensioni-riduzioni del campo di validità del certificato (ad esempio, per inserimento di nuovi prodotti, processi, servizi, stabilimenti, ecc. rispetto a quelli menzionati nel certificato) seguendo l'iter descritto per la richiesta iniziale. L'estensione è concessa a seguito di una nuova verifica effettuata con esito favorevole che riguarda gli elementi oggetto dell'estensione stessa. La durata dipende dalla rilevanza delle richieste e può comportare una ripetizione integrale dell'iter di certificazione. Successivamente è emesso un nuovo certificato che comporta la restituzione di quello precedente.

1.14.2 Analogamente FIDES può adottare misure riduttive del campo di validità del certificato in base a quanto comunicato dalle Organizzazioni, in presenza di carenze non risolte nei tempi previsti e/o relative ad aspetti specifici la cui esclusione non influenza il resto del sistema oppure in assenza di attività afferenti prodotti/processi oggetto di certificazione.

1.15 Rinnovo della certificazione

1.15.1 Nel corso dell'ultima sorveglianza di ogni ciclo di certificazione (generalmente triennale, in dipendenza della norma di riferimento), il personale FIDES illustra i criteri di rinnovo per un ulteriore ciclo; in dipendenza degli accordi iniziali stabiliti con FIDES si potrà procedere con un nuovo contratto di validità triennale o confermare quello

esistente; in quest'ultimo caso si potranno applicare eventuali variazioni alle condizioni contrattuali di riferimento comunicate con debito anticipo all'Organizzazione.

1.15.2 L'audit di rinnovo, in presenza di un contratto valido tra le parti, viene programmato da FIDES, con congruo anticipo rispetto alla scadenza del certificato; la mancata conclusione dell'iter di rinnovo inclusa positiva delibera della pratica entro la scadenza prevista comporterà la revoca del certificato precedente e, nel caso ne sussistano i requisiti, o l'emissione di un nuovo certificato (con nuovo numero e nuova data di prima emissione) o l'emissione del certificato senza continuità storica. Al fine di poter pianificare con il dovuto anticipo la visita di rinnovo l'accettazione dell'offerta di FIDES (vedi superiore 1.15.1) deve pervenire almeno 3 (tre) mesi prima della scadenza del certificato in essere. Nella visita di rinnovo, viene accertato l'impegno dimostrato al mantenimento del sistema, l'efficacia dello stesso e la sua continua rispondenza al campo di applicazione, anche alla luce dei risultati ottenuti nel corso dell'intero ciclo di certificazione precedente. FIDES, in caso di variazione dell'esito dell'audit, raccomandato nel rapporto, notifica all'Organizzazione le decisioni prese e le azioni da adottare.

1.16 Modifiche allo schema di certificazione

Qualora vengano apportate modifiche sostanziali alle regole/requisiti dello schema di certificazione, FIDES ne informa le Organizzazioni certificate o in certificazione prendendo in considerazione le eventuali osservazioni presentate dalle stesse. FIDES provvede a specificare la data di entrata in vigore delle modifiche e le eventuali azioni correttive richieste, accordando i tempi necessari al loro recepimento. Il mancato adeguamento dell'Organizzazione alle misure correttive stabilite, nei tempi concordati, può condurre all'applicazione dei provvedimenti di sospensione/ritiro della certificazione.

1.17 Modifiche al sistema certificato

L'Organizzazione certificata deve informare tempestivamente FIDES per iscritto di modifiche sostanziali che intenda apportare al proprio sistema e/o di eventuali cambiamenti che possano influenzare la conformità ai requisiti della norma di riferimento per la certificazione quali: (i) aspetti legali, commerciali, organizzativi o relativi alla proprietà (ii) organizzazione e direzione (ad es. personale con ruoli chiave o potere decisionale, personale tecnico) (iii) indirizzi di contatto e siti (iv) campo di applicazione delle attività svolte compreso nel sistema di gestione certificato (v) modifiche significative del sistema e dei processi. L'Organizzazione dovrà accettare le determinazioni di FIDES, motivate per iscritto, circa la eventuale necessità di effettuare una visita addizionale, la sospensione/riduzione della certificazione o una ripetizione integrale dell'iter di certificazione. La mancata notifica a FIDES può comportare provvedimenti di sospensione/ritiro della certificazione.

1.18 Registrazione dei reclami e comunicazioni esterne

La documentazione del sistema certificato include la registrazione dei reclami connessi all'oggetto della certificazione e le relative azioni correttive intraprese. Tali documenti devono essere resi tutti disponibili a FIDES. Per la certificazione di sistemi che prevedano la gestione delle comunicazioni esterne, le stesse dovranno essere disponibili a FIDES con la registrazione delle eventuali azioni intraprese.

1.19 Reclami, ricorsi e contenziosi

1.19.1 Reclami scritti possono essere presentati a FIDES dai propri Clienti (ad esempio riferiti al comportamento del personale) o dai Clienti delle Organizzazioni certificate, da altre parti interessate, ecc.

1.19.2 L'Organizzazione che utilizza i servizi di certificazione erogati da FIDES ha inoltre facoltà di presentare ricorsi scritti nei confronti delle decisioni prese a suo carico da FIDES (ad esempio per mancato rilascio della certificazione).

1.19.3 In presenza di reclami o ricorsi, FIDES conferma per iscritto l'avvenuta ricezione degli stessi e si impegna, nel rispetto della propria procedura interna, a valutare e giungere a decisione, a mezzo di personale indipendente e qualificato.

1.20 Proprietà dei Rapporti e Certificati (proprietà intellettuale)

Qualsiasi documento, incluso, ogni Rapporto o Certificato, fornito da FIDES e il copyright (diritto d'autore) ivi contenuto rimane di proprietà di FIDES e l'Organizzazione non deve alterare o interpretare in modo errato il suo contenuto in ogni modo. L'Organizzazione sarà autorizzata a fare copie solo per uso interno e duplicati dei Certificati sono disponibili su richiesta.

1.21 Riconoscimento di certificazioni rilasciate da altri Organismi di Certificazione (OdC)

FIDES riconosce le certificazioni rilasciate da altri Organismi di Certificazione accreditati da Organismi di Accreditamento riconosciuti e facenti parte degli accordi MLA, a meno che ciò non comprometta l'integrità dello schema di certificazione adottato da FIDES.

2. CONDIZIONI GENERALI PER I SERVIZI DI CERTIFICAZIONE

2.1 Scopo

2.1.1 Salvo nel caso di diverso accordo scritto tutte le offerte emesse o i servizi prestati da FIDES GROUP S.r.l. ("La Società" ovvero "L'Organismo di Certificazione") e la persona fisica o giuridica che sottoscriva una Richiesta di Certificazione ("il Cliente") sono regolati dalle presenti Condizioni Generali.

2.1.2 Queste condizioni, il regolamento di cui costituiscono parte integrante, l'offerta, la richiesta di certificazione e, ove applicabile, le disposizioni relative all'uso del marchio, costituiscono l'accordo contrattuale tra il Cliente e la Società ("il Contratto"). Salvo diverso accordo, nessuna modifica al contratto sarà ritenuta valida ed efficace a meno che essa non sia stata prevista in firma scritta e firmata dal cliente e dalla società.

2.1.3 I certificati saranno emessi dalla Società in accordo al regolamento in vigore, del quale viene fornita copia al Cliente all'atto della stipula del contratto. La Società si riserva il diritto di modificare il regolamento anche a esecuzione del servizio iniziato.

2.2 Servizi

2.2.1 Le presenti condizioni si applicano:

- a) alla certificazione di sistemi di gestione in accordo a normative di riferimento nazionali ed internazionali regolate dalla norma ISO 17021
- b) alla verifica della Dichiarazione Ambientale in accordo al Regolamento EMAS.
- c) alla certificazione di prodotto/servizio in accordo a normative di riferimento nazionali/internazionali e/o a specifiche /disciplinari del Cliente debitamente approvati dalla Società.
- d) A verifiche di seconda parte, preliminari, corsi di addestramento nei sistemi di gestione e altre attività connesse.

2.2.2 Al completamento delle attività di verifica, la Società preparerà un rapporto da sottoporre all'attenzione del cliente. Qualsiasi raccomandazione data nel rapporto non è da ritenersi vincolante per la Società e la decisione di emettere o meno il Certificato spetta unicamente alla Società.

2.2.3 Il Cliente prende atto che la Società nel prestare un servizio, non assume né la posizione del Cliente né quella di alcuna terza parte, né libera esse dalle loro obbligazioni, né altrimenti assume, circoscrive, abroga o scarica alcuna obbligazione dello stesso Cliente nei confronti di terze parti o viceversa.

2.2.4 Il rilascio, la sospensione, il ritiro o la revoca della certificazione avverranno in accordo al regolamento vigente.

2.2.5 La Società si riserva di delegare in tutto o in parte a propri ausiliari l'esecuzione dei servizi richiesti e contrattati dal Cliente e questi acconsente sin d'ora alla trasmissione delle relative informazioni necessarie.

2.3 Obblighi del cliente

2.3.1 Il Cliente deve assicurare la disponibilità delle informazioni e degli accessi presso i propri locali del personale ispettivo della Società (compreso eventuali Osservatori) e, quando richiesto, anche in modalità disgiunta dalla presenza fisica o in remoto del personale ispettivo della Società, del personale preposto dell'Organismo di Accreditamento o dei proprietari di schema o loro designati. Il Cliente dovrà inoltre rendere disponibile alla Società, al personale preposto dell'Organismo di Accreditamento o dei proprietari di schema o loro designati anche in modalità disgiunta dalla presenza fisica o in remoto del personale ispettivo della Società, le informazioni e le strutture necessarie quando richieste, compresa l'assistenza di personale debitamente addestrato ed autorizzato, uno spazio attrezzato con i principali strumenti per la redazione e riproduzione dei rapporti e per lo svolgimento delle riunioni.

2.3.2 Nel caso in cui durante l'iter di certificazione emergessero necessità di verifiche presso i fornitori del Cliente ai fini di indagini legate allo scopo della certificazione richiesto (es.: esame di processi affidati all'esterno), il Cliente deve assicurare l'accesso ai locali dei suoi Fornitori al personale ispettivo della Società e, quando richiesto, del personale preposto dell'Organismo di Accreditamento o dei proprietari di schema o loro designati.

2.3.3 Il Cliente deve garantire il rispetto delle tempistiche concordate (annuali o semestrali) con la Società per gli audit di mantenimento periodici (sorveglianze e rinnovi) e gli eventuali audit addizionali richiesti anche da parte dell'Organismo di Accreditamento o dei proprietari di schema o loro designati; eventuali deroghe dovranno essere adeguatamente motivate ed autorizzate. La Società si riserva la facoltà di sospendere od annullare la certificazione nei casi ove le scadenze delle tempistiche non siano rispettate.

2.3.4 Onde consentire alla Società di rispettare le leggi applicabili in materia di salute e sicurezza, il Cliente dovrà fornire alla Società al personale preposto dell'Organismo di Accreditamento o dei proprietari di schema o loro designati anche in modalità disgiunta dalla presenza del personale ispettivo della Società, tutte le informazioni disponibili in merito ai rischi, anche solo potenziali cui il tale personale potrebbe incorrere durante le visite. La Società si impegna a far rispettare al proprio personale tutti i regolamenti del Cliente in materia di salute e sicurezza nel corso della sua permanenza presso il Cliente.

2.3.5 Il Cliente si impegna a conformare ed a mantenere conforme i propri prodotti e/o servizi a tutti i requisiti di legge e di natura cogente (quali Direttive, Leggi, Regolamenti) applicabili.

2.3.6 Il Cliente si impegna a comunicare tempestivamente alla Società:

- tutte le situazioni difformi rilevate dalle Autorità di controllo, nonché eventuali sospensioni o revoche di autorizzazioni, concessioni, ecc. relative ai prodotti/servizi connessi alla certificazione rilasciata;
- eventuali procedimenti giudiziari e/o amministrativi in corso, riguardanti l'oggetto della certificazione e a mantenere informata la Società sugli sviluppi di tali procedimenti.

La Società si riserva la facoltà di eseguire opportuni e tempestivi audit addizionali ed adottare, se necessario, provvedimenti di sospensione cautelativa e/o revoca della certificazione rilasciata.

2.3.7 Il Cliente può riprodurre o rendere pubbliche porzioni dei rapporti emessi dalla Società solo qualora non compaia il nome della Società, o quando abbia ottenuto preventiva autorizzazione scritta da parte della stessa. Il Cliente non può rendere pubblici i dettagli delle modalità di svolgimento, conduzione od esecuzione delle attività della Società.

2.3.8 Il Cliente si impegna a garantire la completezza e veridicità dei documenti e delle informazioni messe a disposizione degli Auditor incaricati dalla Società. Quest'ultima 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.

2.4 Tariffe e pagamenti

2.4.1 Le tariffe comunicate al Cliente comprendono tutte le fasi del programma di verifica e l'emissione del certificato, nonché le attività periodiche di sorveglianza eseguite dalla Società per il mantenimento del certificato. Poiché le tariffe proposte sono quelle in vigore al momento della presentazione dell'offerta, la Società si riserva il diritto di revisionare tali tariffe durante il periodo di registrazione. La Società si riserva, inoltre, il diritto di revisionare le tariffe qualora le richieste dal Cliente risultino, in un secondo momento, non in linea con le informazioni fornite inizialmente, ovvero con quelle utilizzate al fine di ottenere un'offerta. Al Cliente verrà notificata ogni revisione tariffaria. Il servizio di promozione delle attività di FIDES è soggetto a remunerazione verso tali soggetti.

FIDES può intrattenere rapporti di partnership con altre imprese, per servizi di marketing e vendita; tali servizi possono essere soggetti a remunerazione.

Poiché, nell'ambito della promozione dei servizi, le provvigioni sostituiscono i costi di attività promozionali effettuate in proprio da FIDES, i prezzi praticati da FIDES non prevedono oneri aggiuntivi/costi addizionali a carico del cliente.

Il cliente può richiedere a FIDES informazioni specifiche rispetto ad eventuali relazioni con partner ed eventuali provvigioni erogate in riferimento al proprio contratto. Il pagamento di eventuali provvigioni a terzi non pone il Cliente in una posizione di vantaggio ai fini della certificazione.

2.4.2 Oneri addizionali saranno richiesti per attività non quotate inizialmente nonché per attività di verifica o sorveglianza necessarie a seguito dell'individuazione di non conformità, quali, a titolo esemplificativo:

- a) la ripetizione di singole fasi o dell'intero programma di verifica, oppure per attività conseguenti al mancato rispetto delle regole e delle procedure di registrazione;
- b) attività addizionali conseguenti alla sospensione, ritiro e/o ripristino del certificato;
- c) ripetizione di attività di verifica dovute a modifiche al sistema di gestione o ai prodotti, processi o servizi;

d) obblighi giudiziari di rendere documenti o testimonianze in relazione alle attività svolte dalla Società.

2.4.3 La Società si riserva il diritto di addebitare oneri aggiuntivi alle tariffe in vigore, in caso di richieste di servizi urgenti da parte del Cliente, revoca o riprogrammazione dei servizi, ripetizione parziale o integrale del programma di verifica o delle attività di cui al presente regolamento. In particolare, il rinvio, su richiesta del Cliente, di attività già programmate e concordate, comporta il diritto di addebitare, a titolo di indennizzo, oneri aggiuntivi pari al 50% della tariffa contrattualmente prevista per l'attività stessa, qualora detta richiesta non pervenga alla Società per iscritto con almeno 15 gg. lavorativi di anticipo.

2.4.4 Una copia delle tariffe in vigore applicate dalla Società può essere resa disponibile su richiesta del Cliente.

2.4.5 Salvo diversamente indicato, tutte le tariffe non comprendono le spese di viaggio e soggiorno. Inoltre, tutte le tariffe e i costi aggiuntivi sono da intendersi IVA esclusa.

2.4.6 La Società emetterà fatture al Cliente secondo le modalità di pagamento previste nell'offerta. Le fatture relative ad attività aggiuntive verranno emesse ad esecuzione delle attività stesse. Se non diversamente previsto nell'offerta, le condizioni di pagamento sono da intendersi a 30 giorni dalla data di emissione della fattura, indipendentemente dall'esito del processo di certificazione.

2.4.7 Qualunque utilizzo da parte del Cliente del certificato o delle informazioni ivi contenute, è subordinato al puntuale pagamento delle fatture. In aggiunta alle azioni previste dal presente regolamento, la Società si riserva il diritto di sospendere o di interrompere le attività e/o di ritirare il certificato in caso di mancato pagamento delle fatture, anche di quelle relative ad un altro contratto in vigore tra la Società e il Cliente, o sue controllanti, controllate o comunque collegate.

Parimenti, in caso di mancato pagamento da parte del Cliente di fatture relative ad un altro contratto in vigore tra la Società e il Cliente, o sue controllanti, controllate o comunque collegate la Società avrà facoltà di sospendere o interrompere anche le ulteriori attività eventualmente in corso per tali altri contratti in essere e/o ritirare il relativo certificato.

2.4.8 Per il ritardato pagamento delle fatture, la Società avrà diritto al pagamento degli interessi di mora applicabili per legge. Sono a carico del Cliente tutti i costi relativi al recupero del credito, comprese le eventuali spese legali.

2.4.9 In caso di mancato o ritardato pagamento delle fatture (oltre i 10 giorni dalla scadenza), la Società, anche in deroga agli accordi contrattuali, avrà facoltà di non eseguire ulteriori attività in favore dell'Organizzazione, quali gli audit di mantenimento periodici (sorveglianze e rinnovi) e gli eventuali audit aggiuntivi, salvo chiedere il pagamento anticipato dei corrispettivi per tali attività.

2.5 Archiviazione e conservazione documenti

2.5.1 La Società conserverà nei propri archivi informatici la documentazione relativa al programma di certificazione e sorveglianza per il periodo richiesto dall'Ente di Accredimento e/o proprietari di schema e dalle disposizioni di legge vigenti.

2.5.2 Alla scadenza del periodo di conservazione, la Società, a propria discrezione, trasferirà, conserverà o provvederà alla distruzione della documentazione, salvo diverse istruzioni da parte del Cliente. La Società si riserva il diritto di addebitare al Cliente i costi derivanti dall'esecuzione di tali eventuali istruzioni.

2.6 Confidenzialità

2.6.1 Si considerano "informazioni confidenziali e riservate" le informazioni che una parte potrà acquisire dall'altra in occasione dell'esecuzione del Contratto salvo quelle: (i) che erano, come dimostrabile da documenti scritti, in possesso della parte ricevente prima della rivelazione da parte della proprietaria dell'informazione; (ii) che sono o diventano, senza alcuna colpa da parte della ricevente, di dominio pubblico mediante pubblicazione od altro; (iii) che la ricevente possa dimostrare di aver ricevuto da terzi come loro libero ed autonomo diritto e non derivanti direttamente od indirettamente dalla proprietaria dell'informazione.

2.6.2 Salvo non sia richiesto da precisi obblighi di legge nessuna parte potrà utilizzare le informazioni confidenziali e riservate per scopi diversi dall'esecuzione del Contratto, né rivelarle ad altri senza la preventiva autorizzazione scritta dell'altra parte.

2.7 Recesso

2.7.1 Salvo diverso accordo scritto, la durata del Contratto è prevista nell'offerta della Società (termine iniziale).

2.7.2 La società, in qualsiasi momento precedente all'emissione del Certificato, può esercitare il recesso qualora il Cliente risulti inadempiente a una qualsiasi delle sue obbligazioni, e non ponga rimedio a tale inadempimento entro 10 giorni dalla notifica a mezzo e-mail della Società.

2.7.3 Ciascuna parte potrà esercitare il recesso senza preavviso nel caso l'altra parte venga a trovarsi destinataria di dichiarazione di fallimento, o apertura di altra procedura concorsuale, concordato anche stragiudiziale, messa in liquidazione o cessazione dell'attività.

2.7.4 Nei casi in cui il Cliente trasferisca la sua attività ad altra Organizzazione, il trasferimento del certificato è soggetto al preventivo consenso scritto da parte della Società e potrà comportare, a sua discrezione, una verifica addizionale a titolo oneroso. Se accordato dalla Società, l'uso del certificato da parte della nuova Organizzazione sarà governato dal Contratto in essere.

2.8 Forza maggiore

Qualora, per qualunque ragione o causa estranea al proprio controllo (incluso, ma non limitato, a situazioni quali "atti di Dio", guerre, attività terroristiche, impossibilità ad ottenere licenze o registrazioni, malattie o dimissioni di personale o l'impossibilità di adempiere del cliente le proprie obbligazioni contrattuali) alla Società sia impedita l'esecuzione od il completamento del servizio oggetto del contratto, il Cliente pagherà a questa:

a) l'ammontare delle spese effettivamente sostenute e i compensi maturati per la porzione di servizio effettivamente reso;

La Società sarà conseguentemente sollevata da qualunque responsabilità per la mancata o incompleta erogazione dei servizi richiesti.

2.9 Limitazione di responsabilità e indennizzi

2.9.1 La Società si impegna a eseguire i servizi con cura e diligenza e si riterrà responsabile solamente in caso di colpa grave.

2.9.2 Nulla nelle presenti condizioni esclude o limita la responsabilità della Società nei confronti del Cliente per morte, infortunio, frode o altro evento dipeso da colpa grave della Società.

2.9.3 Ferma la superiore previsione 2.9.2, la responsabilità della Società, relativamente ad ogni reclamo per perdite, danni o spese di qualunque natura o comunque sorgenti, sarà in ogni caso e nel suo complesso limitata all'importo del corrispettivo contrattualmente previsto per il servizio (IVA esclusa).

2.9.4 Ferma la superiore previsione 2.9.2, la Società non assume alcuna responsabilità per perdite, danni o spese di qualunque natura per cui non sia stata intrapresa iniziativa legale da parte del cliente entro un anno dalla data di esecuzione del servizio della Società o per parziale inadempimento se non pervenuto entro un anno dalla data nella quale il servizio avrebbe dovuto essere completato.

2.9.5 Ferma la superiore previsione 2.9.2, la Società non assume alcuna responsabilità verso il Cliente o terzi:

(a) per perdita, danni o spese per qualunque azione sia o non sia intrapresa sulla base dei Rapporti né per qualsivoglia risultato inesatto che possa essere generato da informazioni poco chiare, erronee, incomplete, fuorvianti o false fornite alla Società.

(b) per danni indiretti e/o consequenziali, incluso il lucro cessante, limitazione dei profitti, perdita del commercio, perdita dell'occasione, perdita di avviamento e costo del ritiro di prodotti dal mercato.

2.9.6 Salvo che nell'ipotesi di dolo o colpa grave della Società, il Cliente si obbliga a garantire, tenere indenne e manlevare la Società ed i suoi dipendenti, ausiliari, agenti e/o subcontraenti avverso qualunque reclamo (reale o minacciato) mosso da terzi per perdite, danni o spese di qualunque natura, incluse quelle legali, e comunque sorgenti in relazione all'esecuzione, anche parziale o alla non esecuzione, di qualunque servizio.

2.9.7 Ciascuna parte dovrà sottoscrivere le opportune coperture assicurative a copertura delle proprie aree di responsabilità

2.10 Miscellanea

2.10.1 Qualora una o più delle presenti condizioni generali sia in qualche modo illegittima od inapplicabile, la validità, legalità e applicabilità delle rimanenti condizioni non verrà diminuita o lesa in modo alcuno.

2.10.2 Durante il corso della prestazione dei servizi e per un periodo di un anno dalla conclusione di essi, il Cliente si impegna, sia direttamente che indirettamente, a non istigare e/o ad incoraggiare i dipendenti della Società a lasciare l'impiego presso questa, né a fare offerte in tal senso.

2.10.3 L'uso del nome della Società o di marchi registrati per informazioni pubblicitarie non è permesso senza la previa autorizzazione scritta della Società.

2.11 Risoluzione delle controversie

Qualsiasi controversia inerente, derivante o comunque connessa alla prestazione dei servizi sarà regolata dalla legge italiana, con l'esclusione di ogni norma relativa al conflitto di legge, la giurisdizione sarà del giudice italiano e competente esclusivamente il Tribunale di Firenze.

L'ORGANISMO SI RISERVA LA FACOLTA' DI INTEGRARE, ELIMINARE O MODIFICARE LE PREVISIONI DEL PRESENTE REGOLAMENTO. SALVO DIVERSO ACCORDO SCRITTO.

TUTTI SERVIZI SONO RESI IN ACCORDO AL PRESENTE REGOLAMENTO DA CONSIDERARSI PREVALENTE SU ALTRE DISPOSIZIONI RIPORTATE IN QUALSIVOGLIA ALTRO DOCUMENTO.