



Servizi di Valutazione ed Ispezione
Certificazione Sistemi di Gestione
Certificazioni di Prodotto
Marcatura CE
Formazione

REGOLAMENTO PER LA CERTIFICAZIONE ACCORDO TRA LA CERTITALY SRL (CERTITALY) ED I SUOI CLIENTI

(1) GENERALITÀ

Il presente regolamento è stato redatto in base ai criteri di competenza della CERTITALY S.r.l.. Tale accordo regola i rapporti tra la Certitaly S.r.l. ed i suoi clienti. La Certitaly S.r.l. di seguito denominata (CERTITALY) è un Ente di Certificazione di terza parte indipendente autofinanziato.

(2) SCOPO

La Valutazione e la Certificazione di Sistemi messi in opera dalle Aziende al fine di stabilire se questi rispondano ai requisiti dello standard richiesto.

(3) RISERVATEZZA DEI DATI

La CERTITALY si impegna a non divulgare alcuna informazione riguardante i propri clienti ad eccezione di quelle informazioni delle quali fosse in possesso prima della data di accettazione dell'offerta.

(4) DOMANDA DI VALUTAZIONE

Al ricevimento di un modulo compilato di richiesta di offerta la CERTITALY attiverà il processo di riesame del contratto e invierà al cliente la Quotazione con le relative tariffe. Un Lead Auditor e, se necessario, un team di Auditor verrà assegnato al progetto. La valutazione avrà dunque inizio in linea con le procedure della CERTITALY.

(5) VALUTAZIONE

La valutazione sarà condotta in due momenti di seguito specificati:

- I. Il primo stadio della valutazione (Stage 1) consiste nel realizzare un riesame del Sistema Documentale del cliente con riguardo allo standard di certificazione richiesto. Questo riesame potrebbe essere condotto presso il sito del cliente. Nel caso in cui da tale riesame non emergano Non Conformità Maggiori, il Programma di Valutazione con indicazione della(e) data(e) concordata(e) per la verifica. Nel caso in cui dal riesame documentale emergano Non Conformità Maggiori, non potrà essere fissata la data di verifica né preparato il programma fino a quando tali non Conformità siano state completamente risolte.
- II. Il secondo stadio (Stage 2) consiste nella verifica in sito e viene condotta con l'utilizzo di checklist, delle procedure e dei Manuali del Cliente e attraverso le interviste con il personale dell'azienda al fine di verificare l'implementazione e l'efficacia del Sistema. Se dalla verifica in sito dovessero emergere dei Deficit Importanti, potrà essere richiesta un'ulteriore verifica al fine di accertare la completa implementazione delle Azioni Correttive proposte a chiusura di tali deficienze e, in alcuni casi, potrebbe essere richiesta una nuova visita completa. Anche in questo caso il tempo aggiuntivo impiegato per la nuova visita comporterà l'introduzione di un costo aggiuntivo.

(6) CERTIFICAZIONE

Una volta realizzata la visita sul sito il Lead Auditor consegna un rapporto di verifica alla CERTITALY. La Direzione CERTITALY riesaminerà il rapporto e, una volta operati gli opportuni accertamenti, approverà la Raccomandazione e autorizzerà l'emissione del Certificato di Conformità.

Nel caso in cui la raccomandazione del Lead Auditor sia negativa o la Direzione CERTITALY non accetti la Raccomandazione del Lead Auditor, il Certificato di conformità non sarà emesso e la materia sarà trattata dal Comitato di Certificazione della CERTITALY.

CERTITALY S.R.L.

Via Spinazzola, 5 • I-70024 Gravina in Puglia (BA)
Tel. +39.080.3268024 • Fax +39.080.3269182
C.F./P. IVA 06921120728 • C.C.I.A.A. BARI N. 519115



Servizi di Valutazione ed Ispezione
Certificazione Sistemi di Gestione
Certificazioni di Prodotto
Marcatura CE
Formazione

(7) SORVEGLIANZA

Dopo l'emissione del Certificato di Conformità, si effettueranno presso il cliente delle visite di Sorveglianza periodiche. Qualora vengano riscontrate criticità rilevanti, potranno essere effettuate delle extra visite a discrezione della Direzione CERTITALY. Tali nuove visite comporteranno un costo aggiuntivo per il cliente.

Qualora la sorveglianza non abbia luogo quando richiesta, la Certificazione sarà cancellata e di tale azione verrà data comunicazione alle competenti autorità.

(8) ABUSO DEL CERTIFICATO E DEL LOGO

Una volta che il Certificato e il Piano di Sorveglianza sono stati emessi, il cliente ha il diritto di renderlo pubblico, e può apporre il logo sulla propria cancelleria e sul proprio materiale promozionale. Il logotipo può essere usato solo come specificato e mostrato nell'apposita procedura.

(9) SOSPENSIONE E REVOCA DEL CERTIFICATO

La validità del Certificato ottenuto a seguito di valutazione positiva agli Standard di certificazione Richiesti può essere sospesa o revocata nei seguenti casi:

SOSPENSIONE

nel caso di uso scorretto o improprio del logo,
di fallimento nell'implementazione delle Azioni Correttive previste alle scadenze indicate nei rapporti delle visite di valutazione e sorveglianza,
qualsiasi altra violazione del Regolamento,
nel caso in cui emerga una non conformità maggiore nel corso di qualsiasi visita, dopo la valutazione iniziale.

REVOCA · nel caso in cui il cliente non risponda alle richieste e/o scadenze della CERTITALY dopo la sospensione del certificato, · nel caso in cui il cliente non saldi un conto con la CERTITALY entro un mese dalla notificazione formale.

(10) RICORSI

Se il cliente non è d'accordo con le raccomandazioni dell' Auditor dopo una Valutazione o una Sorveglianza egli può liberamente ricorrere al Quality Manager CERTITALY. Il cliente dovrà motivare le sue ragioni attraverso evidenze oggettive. Tutti i ricorsi saranno vagliati da un sottocomitato della CERTITALY. tale sottocomitato ascolta sia il cliente che l'Auditor.

La decisione del sottocomitato è definitiva ed è vincolante sia per la CERTITALY che per il cliente. Alle due parti non verrà concesso un ulteriore ricorso. Il ricorso non produrrà nessun costo aggiuntivo per ciascuna delle parti.

(11) RECLAMI RIGUARDANTI IL PERSONALE DELLA CERTITALY

Se il cliente non è soddisfatto del comportamento di uno degli Auditor CERTITALY può inviare una lettera di reclamo al Quality Manager CERTITALY. Se il reclamo coinvolge il Quality Manager o lo Scheme Manager CERTITALY allora il reclamo andrà indirizzato al Presidente CERTITALY.

(12) RECLAMI RICEVUTI DAI CLIENTI CERTITALY

A tutti i clienti viene richiesto di conservare un elenco contenente tutti i reclami che hanno ricevuto. L'elenco deve essere reso disponibile sia allo scopo di essere riesaminato durante la visita di Valutazione e le visite di Sorveglianza. L'elenco deve essere inoltre disponibile qualora la CERTITALY ne faccia esplicita richiesta.

(13) RECLAMI RICEVUTI DALLA CERTITALY SUI SUOI CLIENTI

Se CERTITALY dovesse ricevere dei reclami da parte dei clienti delle Aziende da essa certificate riguardo ai loro prodotti e servizi gli stessi saranno oggetto di investigazione. Tale investigazione potrebbe richiedere un'ulteriore visita al sito che comporterebbe costi aggiuntivi per il cliente. Comunque

CERTITALY S.R.L.

Via Spinazzola, 5 • I-70024 Gravina in Puglia (BA)
Tel. +39.080.3268024 • Fax +39.080.3269182
C.F./P. IVA 06921120728 • C.C.I.A.A. BARI N. 519115



*Servizi di Valutazione ed Ispezione
Certificazione Sistemi di Gestione
Certificazioni di Prodotto
Marcatura CE
Formazione*

quando possibile le investigazioni saranno realizzate durante le visite di sorveglianza.

(14) TERMINI DI PAGAMENTO

I pagamenti verranno effettuati nei modi e nelle forme previsti dalle relative fatture.

(15) LIMITI DELLA RESPONSABILITÀ

Per qualsiasi reclamo, perdita, danno o spesa che possa insorgere, la responsabilità della CERTITALY verso il cliente non eccederà mai l'ammontare della quota pagata dal cliente stesso alla CERTITALY. In nessuna circostanza CERTITALY sarà responsabile per qualsiasi perdita conseguente.

(16) VERIFICHE IN ACCOMPAGNAMENTO

Come parte della controllo continuo su CERTITALY, la stessa si riserva il diritto di visitare qualsiasi cliente al fine di accompagnare gli Auditor CERTITALY o per investigare un reclamo.

(17) INDENNIZZI

Il cliente sarà tenuto ad un completo indennizzo per qualsiasi perdita o danno sofferto dalla CERTITALY dipendente da un uso erraneo del logotipo o del certificato di conformità da parte del cliente stesso.

(18) MODIFICHE

Il Governing Board si riserva di modificare il presente regolamento, senza previa notifica. Gli eventuali emendamenti verranno indicati lungo il margine di destra, adiacente al testo emendato, a meno che il regolamento non venga rimesso completamente.

(19) NOTIFICA

Per la ISO 14001 il cliente dovrà notificare a CERTITALY l'esistenza di qualsiasi azione legale passata o presente.

CERTITALY S.R.L.

Via Spinazzola, 5 • I-70024 Gravina in Puglia (BA)
Tel. +39.080.3268024 • Fax +39.080.3269182
C.F./P. IVA 06921120728 • C.C.I.A.A. BARI N. 519115