

Il Regolamento Kiwa per la Certificazione riporta i diritti e i doveri di Kiwa e dei Clienti per la certificazione delle persone, organismi, sistemi di gestione, prodotti, processi e servizi.

## 1. Definizioni

- 1.1. Kiwa: Kiwa N.V. o una diretta o indiretta filiale di Kiwa N.V. che ha stipulato l'accordo con il cliente come parte Contraente
- 1.2. Cliente: la parte che ha stipulato l'accordo con Kiwa
- 1.3. Accordo: qualsiasi contratto di certificazione stipulato da Kiwa per l'esecuzione dei servizi di certificazione per il Cliente, qualsiasi modifica a tale contratto e tutti gli atti legali o di altro genere per la preparazione e/o esecuzione di tale contratto.
- 1.4. Oggetto della Valutazione di Conformità: qualsiasi specifico materiale, prodotto, installazione, processo, sistema o persona a cui o per cui si applica la valutazione di conformità.
- 1.5. Valutazione della Conformità: la verifica che requisiti specificati relativi al prodotto, processo, sistema di gestione, persona o organismo sono stati soddisfatti.
- 1.6. Risultato della Valutazione di Conformità: il prodotto di qualsiasi valutazione di conformità (ad esempio un rapporto e/o un certificato) che può includere la rilevazione di una Non Conformità.
- 1.7. Schema di valutazione della conformità: le regole, le procedure e la gestione della valutazione di conformità relativa a specifici obiettivi di valutazione della conformità, a cui si applicano gli stessi requisiti specificati, regole e procedure specifiche, come stabilito dal proprietario dello Schema.
- 1.8. Proprietario dello Schema: entità legale che possiede e gestisce uno Schema di Valutazione della Conformità
- 1.9. Requisito specificato: i bisogni o le aspettative dichiarati. I requisiti specificati possono essere indicati in documenti normativi come regolamenti, norme e specifiche tecniche.
- 1.10. Valutatore: persona che esegue valutazioni di conformità.
- 1.11. Osservatore: persona che accompagna il / i Valutatore / i, ma non interferisce o non è in disaccordo con la valutazione di conformità, ad es. supervisori di Kiwa o rappresentanti dell'organismo di accreditamento, dell'autorità di notifica, dell'autorità di regolamentazione o del proprietario dello schema.

## 2. Applicabilità

- 2.1. Il regolamento Kiwa per la certificazione si applica a tutti gli accordi, salvo diversamente concordato per iscritto.
- 2.2. In caso di incongruenze tra il Regolamento Kiwa per la Certificazione e lo Schema di Valutazione della Conformità, si applicherà quest'ultimo.
- 2.3. Durante l'esecuzione di Valutazioni di Conformità su licenza di un proprietario dello schema, Kiwa è vincolata dai requisiti imposti dal proprietario dello schema. In caso di incongruenze tra il regolamento Kiwa per la certificazione e i requisiti imposti dal proprietario dello schema, si applicheranno questi ultimi.
- 2.4. Quando si eseguono Valutazioni di Conformità rispetto a requisiti di legge, Kiwa è vincolato dalla legislazione applicabile. Se c'è qualche incoerenza tra il Regolamento Kiwa per la certificazione e la legislazione applicabile, si applicherà quest'ultima.
- 2.5. Quando si eseguono Valutazioni di Conformità, coperte da accreditamento o notifica, Kiwa è vincolato ai requisiti imposti dall'Organismo di Accredimento o dall'Autorità di Notifica. Se c'è qualche incoerenza tra il Regolamento Kiwa per la certificazione e i requisiti imposti dall'Organismo di Accredimento o dall'Autorità di Notifica, si applicheranno questi ultimi.
- 2.6. Se un tribunale competente ritiene che qualsiasi disposizione del Regolamento Kiwa per la Certificazione sia inapplicabile o violi l'ordine pubblico o la legge, solo tale disposizione non sarà considerata e il presente regolamento rimarrà in vigore per tutti gli altri effetti. Una disposizione che si avvicina di più alle intenzioni delle parti sostituirà qualsiasi disposizione non valida.

## 3. Esecuzione della Valutazione di Conformità

- 3.1. Il Cliente deve ospitare Kiwa per eseguire le Valutazioni di conformità, in accordo con il Contratto e collaborare con Kiwa come richiesto.
- 3.2. Kiwa ha il diritto di far partecipare a tutta o parte della Valutazione della Conformità, un Valutatore in addestramento, che è supervisionato da un Valutatore qualificato.

- 3.3. Se applicabile, il Cliente deve accettare la presenza di Osservatori durante l'esecuzione delle Valutazioni di conformità
- 3.4. Kiwa può esternalizzare in tutto o in parte le Valutazioni di Conformità, con il consenso del Cliente, a parti terze che soddisfano i requisiti dello Schema di Valutazione della Conformità, a meno che ciò non sia consentito dallo Schema di Valutazione della Conformità o da altri requisiti applicabili.
- 3.5. In caso di certificazione, Kiwa può accettare rapporti di terze parti precedentemente redatti, come proprie conclusioni, a condizione che la Valutazione sia stata condotta:
  - a. sullo stesso oggetto di valutazione della conformità per il quale il Cliente ha presentato una domanda;
  - b. secondo lo stesso metodo di valutazione della conformità o metodo comparabile, specificato nello Schema di Valutazione della Conformità;
  - c. da un organismo che soddisfa i requisiti della norma di accreditamento applicabile.
- 3.6. Kiwa eseguirà test, calibrazioni e ispezioni secondo i metodi proposti dal Cliente e come definito nei Requisiti Specificati. Laddove questi non sono definiti, Kiwa selezionerà i metodi più appropriati o svilupperà Requisiti Specifici con il consenso del Cliente.
- 3.7. Il Cliente dovrà pagare tutti i costi, relativi all'invio nei tempi, dei campioni da sottoporre a test, all'eventuale distruzione di tali campioni o alla loro restituzione al Cliente stesso
- 3.8. Kiwa consentirà al Cliente di osservare l'esecuzione di test o calibrazioni, a condizione che sia garantita la riservatezza per altri clienti. Eventuali costi aggiuntivi saranno addebitati al Cliente.

#### **4. Certificazione iniziale**

- 4.1. Kiwa può rifiutare la certificazione quando Kiwa conclude nel corso della valutazione di conformità che non è ragionevolmente prevedibile un risultato positivo della valutazione di conformità. In tal caso, il Contratto applicabile viene risolto a meno che Kiwa e il Cliente non decidano diversamente.

#### **5. Mantenimento della Certificazione**

- 5.1. In caso di certificazione di sistema di gestione o di prodotto, Kiwa ha il diritto di imporre una valutazione di conformità supplementare, i cui costi saranno fatturati al Cliente, al fine di:
  - a. Verificare l'implementazione iniziale o continua delle azioni correttive da parte del Cliente per porre rimedio a una o più non conformità;
  - b. Verificare la rimozione da parte del Cliente dei fattori che hanno portato alla sospensione di un certificato;
  - c. Convalidare i cambiamenti nell'organizzazione del Cliente o nei processi;
  - d. Verificare i reclami del Cliente fatti da parte di terzi;
  - e. Convalidare modifiche ai requisiti dello Schema di valutazione della conformità;
  - f. Verificare l'uso corretto da parte del Cliente di certificati, dei marchi di certificazione, loghi e pittogrammi.
- 5.2. Il Cliente dovrà informare tempestivamente Kiwa, di qualsiasi aspetto che potrebbe influire sull'Oggetto della Valutazione di Conformità nel mantenimento del soddisfacimento dei requisiti dello Schema di Valutazione della Conformità, incluso ma non limitato a:
  - a. modifiche relative ad aspetti legali, commerciali, dello stato organizzativo o della proprietà;
  - b. modifiche relative all'organizzazione e alla gestione (ad esempio modifiche di funzioni chiave, di figure che assumono le decisioni o di personale tecnico);
  - c. modifiche relative all'indirizzo di riferimento e ai siti;
  - d. modifiche relative allo scopo del certificato;
  - e. modifiche previste all'oggetto di valutazione della conformità;
  - f. modifiche che possono influire sulla durata della valutazione della conformità.
- 5.3. Il Cliente dovrà conservare le registrazioni di tutti i reclami e le conseguenti azioni correttive relative all'oggetto della valutazione di conformità.
- 5.4. Il Cliente non è autorizzato ad esternalizzare le proprie attività nell'ambito dello scopo di certificazione, salvo diversamente indicato nello schema di valutazione della conformità o concordato tra Kiwa e il Cliente.

#### **Non Conformità**

- 5.5. Se vengono riscontrate non conformità, il Cliente redigerà un piano d'azione per l'attuazione di adeguate azioni correttive entro il periodo specificato da Kiwa. Kiwa deve approvare questo piano.

- 5.6. Se ci sono non conformità o se il Cliente non è stato in grado di intraprendere misure adeguate per affrontare le non conformità, Kiwa può prendere in considerazione una o più delle seguenti misure a seconda dell'urgenza e / o dell'importanza della non conformità:
- Avvertimento scritto;
  - Ulteriore Valutazione della Conformità;
  - Aumento o più severi requisiti di controllo interno per il Cliente;
  - Aumento temporaneo della frequenza delle valutazioni di conformità;
  - Sospensione immediata del certificato per un determinato periodo di tempo;
  - Revoca immediata del certificato o riduzione dello scopo del certificato;
  - Pubblicazione delle misure indicate ai punti e) o f) tramite mezzi di comunicazione ritenuti idonei a tale scopo da Kiwa.
- 5.7. Se il Cliente non è d'accordo con una non conformità che Kiwa ha identificato, il Cliente può presentare un reclamo secondo la procedura applicabile per la risoluzione dei reclami (vedi articolo 10.1).
- 5.8. Se Kiwa e il Cliente non sono d'accordo sulla corretta identificazione di una non conformità e il Cliente non è disposto ad attuare azioni correttive, Kiwa ha il diritto di sospendere, revocare il certificato o ridurre lo scopo del certificato. Il Cliente può presentare ricorso contro questa decisione (vedere Articoli da 10.2 a 10.5).

## **6. Sospensione o revoca della certificazione e riduzione dello scopo di certificazione**

- 6.1. Kiwa ha il diritto di sospendere in tutto o in parte la certificazione, o di revocare la certificazione, o di ridurre lo scopo della certificazione se:
- Kiwa stabilisce questa misura conformemente a quanto previsto dagli articoli 5.6.e e 5.6.f;
  - Il Cliente non ha rispettato i propri obblighi finanziari nei confronti di Kiwa;
  - Il Cliente non può ospitare Kiwa per svolgere attività di valutazione della conformità in conformità in accordo con quanto previsto dal Contratto, o non collabora con Kiwa come richiesto.
  - Il Cliente non rispetta ogni altro termine imposto dal Contratto;
  - Le attività di produzione del Cliente non sono adeguate per l'espletamento di una valutazione di conformità ai requisiti dello schema di valutazione della conformità;
  - Il Cliente non si conforma ai requisiti modificati dello Schema di Valutazione della Conformità (vedere Articolo 7.4) entro la data di scadenza stabilita dai requisiti dello Schema.
- 6.2. Kiwa può sospendere tutto o parte del certificato se è necessaria una valutazione di conformità aggiuntiva (vedere Articolo 5.1). Questo vale solo per la durata della valutazione di conformità aggiuntiva.
- 6.3. Kiwa ha il diritto di revocare la certificazione o ridurre lo scopo della certificazione se il certificato del cliente è stato (in parte) sospeso e la data di fine di tale sospensione è scaduta senza che il motivo della sospensione sia stato risolto.
- 6.4. Se la certificazione dei sistemi di gestione multi-sito viene sospesa, revocata o lo scopo della certificazione viene ridotto, Kiwa sospenderà, revocherà la certificazione o ridurrà lo scopo della certificazione nella sua interezza sempre, inclusi tutti i siti certificati.
- 6.5. Durante il periodo di sospensione della certificazione, il Contratto rimane in vigore e tutti gli obblighi previsti dal Contratto rimangono validi.
- 6.6. A partire dalla data di revoca della certificazione, il Contratto applicabile viene risolto a meno che Kiwa e il Cliente non decidano diversamente.
- 6.7. Kiwa o il Proprietario dello Schema si riserva il diritto di pubblicare un elenco di tutti i suoi certificati sospesi e revocati.
- 6.8. Sospendere o revocare la certificazione o ridurre lo scopo della certificazione, non esenta il Cliente dagli obblighi finanziari nei confronti di Kiwa.

## **7. Modifiche ai requisiti dello Schema di Valutazione della Conformità**

- 7.1. Kiwa o il Proprietario dello Schema informano il cliente di tutte le modifiche effettive o previste dei requisiti dello Schema di Valutazione della Conformità compreso il periodo di transitorio concesso, e se queste prevedono anche una Valutazione di Conformità Supplementare.
- 7.2. Il Cliente deve mettere in atto eventuali modifiche relative ai requisiti dello Schema di Valutazione della Conformità.
- 7.3. Se il Cliente non accetta le modifiche e / o il piano di transizione, il Cliente può presentare un reclamo secondo la procedura applicabile per la risoluzione dei reclami (vedere articolo 10.1).

- 7.4. Se il cliente non accetta le modifiche, o se il risultato della Valutazione di Conformità supplementare è negativo, il certificato verrà revocato dopo la scadenza del periodo transitorio. Il Cliente può presentare ricorso contro questa decisione (vedere Articoli da 10.2 a 10.5).

## **8. Uso dei certificati, dei marchi di certificazione, loghi e pittogrammi**

- 8.1. Durante la Valutazione di Conformità per il rilascio o l'estensione del campo di applicazione della certificazione, il Cliente non può fare riferimento al fatto che la certificazione sta per essere ottenuta, se non diversamente concordato tra Kiwa e il Cliente.
- 8.2. Non appena il certificato è stato rilasciato, il Cliente può fare riferimento alla certificazione e utilizzare i certificati, i marchi di certificazione, i loghi o i pittogrammi applicabili, nelle comunicazioni interne ed esterne in conformità con i termini e le condizioni del certificato, dello Schema di Valutazione della Conformità e / o le istruzioni di Kiwa o di una terza parte proprietaria del logo / pittogramma.
- 8.3. Il Cliente non può utilizzare i loghi al di fuori dello scopo del certificato e / o al di fuori dello Schema di Valutazione della Conformità, attestante che il Cliente è certificato da Kiwa.
- 8.4. Se il certificato è sospeso, revocato o lo scopo del certificato è ridotto, il Cliente deve cessare di utilizzare i certificati, i marchi di certificazione, i loghi o i pittogrammi applicabili per le sue comunicazioni interne ed esterne. In caso di certificazione di prodotto, tutti i prodotti che erano già stati fabbricati, o sono fabbricati nel momento in cui il certificato è stato sospeso, revocato o lo scopo del certificato è stato ridotto, non possono più essere commercializzati utilizzando il marchio di certificazione. Qualsiasi altro modo di gestire la vendita di prodotti già fabbricati, richiederà l'espresso consenso scritto di Kiwa, che Kiwa può concedere a sua discrezione.
- 8.5. In caso di certificazione di prodotto, al Cliente non è consentito consegnare prodotti certificati con nomi commerciali diversi, a meno che ciò non sia stato concordato tra Kiwa e il Cliente e i prodotti siano quindi consegnati secondo le condizioni stabilite da Kiwa.
- 8.6. Il Cliente non è autorizzato a rilasciare o consentire alcuna dichiarazione fuorviante in merito alla certificazione, ad esempio:
- a. far intendere che la certificazione si applichi a persone, sistemi di gestione, prodotti, processi, servizi e siti che non rientrano nello scopo della certificazione;
  - b. fare riferimento al certificato o utilizzare il marchio di certificazione, il logo o il pittogramma su documenti pubblicitari, offerte, siti Web, ecc. che non riguardano l'Oggetto della Valutazione di Conformità, ad esempio quando si fa riferimento comune, al marchio di certificazione, logo e pittogramma se vengono anche menzionati altri oggetti non certificati;
  - c. utilizzare il marchio di certificazione o una dichiarazione sul prodotto, sulla confezione del prodotto o in qualsiasi altro modo che potrebbe essere interpretato come indicante la conformità di prodotto, processo o servizio quando il Cliente ha solo una certificazione di sistema di gestione o di personale;
  - d. far intendere che Kiwa è d'accordo con le indagini di qualità, i test di laboratorio, i rapporti di calibrazione o ispezione e / o i certificati del Cliente;
  - e. indicare altri valori per il prodotto certificato, diversi da quelli indicati nel certificato, su documenti pubblicitari, offerte, siti Web.
- 8.7. Per quanto riguarda l'uso del certificato, il Cliente deve:
- a. fornire sempre una copia completa dell'intero certificato quando si effettua una copia;
  - b. fornire una copia del certificato ai propri clienti su richiesta;
  - c. fare riferimento solo all'ultima versione del certificato.
- 8.8. Il Cliente non può né associare la propria attività con Kiwa, né utilizzare il logo di Kiwa a meno che Kiwa non abbia espresso il proprio consenso scritto e l'attività sia associata e / o il logo di Kiwa venga utilizzato, secondo le condizioni stabilite da Kiwa.
- 8.9. Il Cliente sarà tenuto a risarcire Kiwa per eventuali perdite, danni e spese derivanti da eventuali violazioni delle disposizioni di cui agli articoli da 8.1 a 8.8.
- 8.10. Gli articoli da 8.1 a 8.9 restano in vigore dopo la revoca del certificato applicabile e / o la risoluzione del Contratto applicabile.

## **9. Riservatezza**

- 9.1. Se richiesto dalla legge o da impegni contrattuali, Kiwa può divulgare informazioni riservate, in tal caso il Cliente viene informato delle informazioni fornite, a meno che la comunicazione al Cliente non sia proibita dalla legge.
- 9.2. Kiwa non divulgherà l'esistenza o la gestione di una richiesta di certificazione a terze parti, a meno che il Cliente non acconsenta per iscritto.
- 9.3. L'Osservatore che desidera assistere Kiwa durante l'esecuzione delle valutazioni di conformità presso il sito del Cliente, deve garantire la riservatezza.
- 9.4. Kiwa può segnalare i risultati della valutazione della conformità in modo anonimo a qualsiasi terza parte interessata.
- 9.5. Kiwa può tenere un registro di tutti i certificati emessi e se i certificati sono stati concessi in licenza e può fornire il registro al licenziatario.
- 9.6. Kiwa può fornire su richiesta a chiunque, informazioni sulla validità dei certificati.
- 9.7. Questa riservatezza non pregiudica l'autorità di Kiwa di fare annunci pubblici relativi alla revoca o alla sospensione (articolo 6.7) del certificato.

## **10. Reclami e Ricorsi**

### **Reclami**

- 10.1. I reclami da parte dei Clienti saranno gestiti in accordo alla procedura applicabile per la risoluzione dei reclami.

### **Ricorsi**

- 10.2. Il Cliente ha il diritto di presentare ricorso contro una decisione di Kiwa (compresa la sospensione, il rifiuto, la revoca della certificazione o la riduzione dello scopo di certificazione) in conformità con la procedura di ricorso applicabile.
- 10.3. La presentazione di un ricorso se un certificato viene sospeso, non sospende né il trattamento delle non conformità, né prolunga il periodo per porre rimedio alle non conformità.
- 10.4. Kiwa non rimborserà alcun costo sostenuto dal Cliente in relazione al processo di ricorso.

## **11. Risoluzione del Contratto**

- 11.1. Il Cliente può risolvere il Contratto, in tutto o in parte, comunicandolo con un anticipo di un periodo minimo di tre mesi di calendario, se non diversamente concordato tra Kiwa e il Cliente.
- 11.2. Al termine del Contratto, eventuali certificati emessi da Kiwa in base al Contratto verranno revocati immediatamente, salvo diverso accordo tra Kiwa e il Cliente.

## **12. Clausola di Modifica**

- 12.1. Kiwa ha il diritto di modificare il Regolamento Kiwa per la Certificazione (durante la durata del Contratto). Kiwa informa il Cliente di eventuali modifiche al presente Regolamento. Se il Cliente non accetta queste modifiche, il Cliente può risolvere il Contratto alla data in cui le modifiche entrano in vigore.

## **13. Entrata in vigore**

- 13.1. Il Regolamento Kiwa per la Certificazione entra in vigore a Marzo 2018.