

STATO DELLE REVISIONI		
rev. n°	SINTESI DELLA MODIFICA	DATA
10	Meglio esplicitate modalità di revisione documenti contrattuali in caso di modifiche interne all'organizzazione; Inserito § relativo al trasferimento del certificato Aggiornamenti di carattere minore	2020-03-30
9	Meglio esplicitate le informazioni che l'azienda deve comunicare a Kiwa UNAVIAcert in caso di variazioni aziendali	2019-11-11
VERIFICA	Direttore Qualità Maria Anzilotta <i>Firma su Cartaceo</i>	
APPROVAZIONE	Direttore Generale Giampiero Belcredi <i>Firma su Cartaceo</i>	

Ogni riproduzione totale o parziale del presente documento in qualsiasi forma, è proibita senza esplicita autorizzazione di Kiwa UNAVIAcert.

INDICE

1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE
2. REQUISITI COGENTI E LIMITI DI CONTROLLO DELLA LEGALITÀ
3. DEFINIZIONI
4. ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO
5. DESCRIZIONE DEL SERVIZIO
6. MODIFICHE AL CAMPO D'APPLICAZIONE
7. AUDIT STRAORDINARI
8. SOSPENSIONE E REVOCA DELLA CERTIFICAZIONE
9. USO DEL MARCHIO E DEL CERTIFICATO
10. TRASFERIMENTO DI CERTIFICAZIONI RILASCIATE DA ALTRI ORGANISMI
11. IMPEGNI DI KIWA UNAVIAcert E GARANZIE PER IL CLIENTE
12. IMPEGNI DELL'ORGANIZZAZIONE
13. RECLAMI RICORSI E CONTENZIOSI
14. FACOLTÀ DI RECESSO UNILATERALE DAL CONTRATTO
15. MODIFICA UNILATERALE DEL CONTRATTO

1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

Kiwa UNAVIAcert è organismo di certificazione accreditato, appartenente al gruppo Kiwa. L'attività di certificazione viene effettuata in conformità alle regole internazionali e per l'accreditamento e in riferimento ai settori di attività determinati sulla base delle tipologie di prodotti/servizi delle Organizzazioni clienti.

Il presente documento ha lo scopo di regolamentare contrattualmente il servizio di certificazione dei Sistemi di Gestione per la Qualità, erogato da Kiwa UNAVIAcert in accordo alla norma ISO 9001 ed alle norme nazionali ed internazionali applicabili.

I requisiti espressi nel presente regolamento, fanno parte integrante del contratto stipulato con Kiwa UNAVIAcert (offerta economica, *Regolamento Kiwa per la Certificazione e Termini e Condizioni Generali di Kiwa UNAVIAcert per lo svolgimento degli incarichi* - nel seguito *Termini e Condizioni Generali*). Tali requisiti, sono riferiti unicamente agli aspetti specificatamente connessi al campo di applicazione della certificazione richiesta.

Kiwa UNAVIAcert non intende, né può assumere, alcun obbligo circa l'esito positivo delle verifiche ispettive effettuate ai fini del rilascio/mantenimento del certificato.

È espressamente esclusa, dall'oggetto del presente contratto, quindi Kiwa UNAVIAcert non potrà svolgere qualunque forma di consulenza al cliente, che possa far venir meno la natura di indipendenza della valutazione svolta.

2. REQUISITI COGENTI E LIMITI DI CONTROLLO DELLA LEGALITÀ

La conformità legislativa attinente il Sistema di Gestione oggetto della certificazione, sarà considerata da Kiwa UNAVIAcert un pre-requisito indispensabile per il rilascio della certificazione.

Le verifiche ispettive di Kiwa UNAVIAcert e il relativo certificato, riguardano solo la conformità alla/e norma/e di riferimento, pertanto non costituisce garanzia di rispetto dei requisiti cogenti, onere di specifica pertinenza dell'Organizzazione Cliente, che rimane unica responsabile, verso sé stessa e verso terzi, degli adempimenti legislativi connessi alla progettazione, alla realizzazione, all'esercizio delle attività oggetto di valutazione. Al Cliente compete il dovere di garantire la conformità dell'oggetto della valutazione ai requisiti applicabili, precedentemente alla sua messa a disposizione del mercato.

Rimane altresì responsabile in prima persona degli obblighi derivanti dallo svolgimento di attività professionali e di qualsiasi adempimento contrattuale stipulato con i propri clienti.

A tale proposito, le attività di audit di Kiwa UNAVIAcert non devono essere considerate come una forma di liberatoria nei confronti delle eventuali verifiche condotte dalle Autorità Competenti.

3. DEFINIZIONI

Verifica Ispettiva (o audit¹): Processo sistematico, indipendente e documentato per ottenere evidenze dell'audit e valutarle con obiettività, al fine di stabilire in quale misura le politiche, procedure o requisiti utilizzati come riferimento, sono stati soddisfatti.

Rilievi: riscontri ottenuti da Kiwa UNAVIAcert nel corso degli audit condotti sull'Organizzazione e formalizzati nei relativi rapporti di verifica. I rilievi sono classificabili in:

- Non Conformità (maggiori o minori);
- Osservazioni/Elementi di miglioramento

Kiwa UNAVIAcert classifica i rilievi in Non Conformità (maggiori o minori) o in Osservazioni/Elementi di miglioramento. A seguire si riportano le relative definizioni.

Non Conformità: mancato soddisfacimento di un requisito.

¹ Da norma UNI EN ISO 19011

Non Conformità Maggiore: deviazione o assenza totale di rispetto di requisiti, riscontrata sulla base di evidenze oggettive, a seguito delle attività di audit.

Non Conformità Minore: deviazione o assenza parziale di rispetto di requisiti essenziali, riscontrata sulla base di evidenze oggettive, a seguito delle attività di audit.

Elementi di miglioramento/Osservazioni: quanto non rientrante nelle definizioni di non conformità e che costituisce un possibile miglioramento dell'efficacia delle soluzioni adottate dal cliente, per raggiungere la conformità ai requisiti essenziali e prevenire deviazioni.

Un elemento di miglioramento può essere generato anche dall'assenza di evidenza oggettiva sul mancato soddisfacimento di un requisito, ma potenzialmente in grado di diventare Non Conformità.

Azione Correttiva: intervento volto ad eliminare una Non Conformità e la causa-radice che la ha generata ed include, come minimo, correzione/contenimento della Non Conformità, volta ad evitare il ripetersi della stessa, analisi delle cause-radice e piano delle azioni correttive, inclusa la data di completamento per la loro definitiva eliminazione.

4. ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO

Per attivare il servizio di certificazione l'Organizzazione Cliente deve provvedere alla richiesta di offerta a Kiwa UNAVIAcert.

Sulla base delle informazioni fornite dall'Organizzazione, Kiwa UNAVIAcert, elabora un'Offerta per la Certificazione, indicando la Norma/e di riferimento e il campo di applicazione (scopo) della Certificazione segnalato dall'Organizzazione Cliente.

La restituzione a Kiwa UNAVIAcert dell'Offerta di Certificazione, firmata da parte dell'Organizzazione, costituisce la richiesta formale per le attività di Certificazione, nonché l'accettazione delle condizioni contrattuali ed economiche (definite dall'Offerta), delle condizioni contenute nel presente Regolamento, nel *Regolamento Kiwa per la Certificazione*, nonché dei *Termini e Condizioni Generali* (disponibili anche sul sito www.kiwa.it)².

Ove intenda accettare l'Offerta, l'Organizzazione deve inoltre far pervenire a Kiwa UNAVIAcert:

- apposita modulistica compilata e dei documenti e dati in essa richiesti;
- Fornitura informazioni su limitazioni all'importazione/esportazione di prodotti/informazioni e relativi controlli/autorizzazioni da parte delle autorità (es.: regolamenti governativi per il traffico/esportazione di armi/materiali pericolosi);
- Certificato iscrizione C.C.I.A.A. in data non anteriore a 6 mesi, o altro documento equivalente;
- Documentazione attestante il pagamento dell'acconto concordato (ove applicabile).

Al ricevimento dei suddetti documenti, Kiwa UNAVIAcert esamina i dati forniti, verificando che:

- i dati e documenti richiesti siano stati forniti in modo completo;
- siano stati chiaramente definiti, documentati e compresi da ambo le parti i requisiti per l'erogazione del servizio richiesto;
- vi sia capacità da parte di Kiwa UNAVIAcert di svolgere le attività richieste;
- non vi siano differenze rispetto ai dati forniti all'atto della richiesta di offerta.

Qualora l'esito del precedente esame sia positivo, viene avviato l'iter di Certificazione. In caso di esito negativo è facoltà di Kiwa UNAVIAcert richiedere tutte le integrazioni o modifiche necessarie prima del formale avvio dell'iter o comunicare l'impossibilità a tale avvio, motivandone le ragioni al Cliente.

² Kiwa UNAVIAcert comunicherà al Cliente tutte le successive eventuali modifiche ai documenti contrattuali, è responsabilità del Cliente avere sempre la versione aggiornata di tali documenti, scaricandoli dal sito internet www.kiwa.it.

Nei casi in cui l'organizzazione cliente sia soggetta a variazioni interne importanti che vanno anche ad impattare sull'iter di certificazione, dopo l'avvio dell'iter di certificazione, queste dovranno essere comunicate a Kiwa UNAVIAcert almeno 3 mesi prima l'effettuazione della verifica per poter consentire a Kiwa UNAVIAcert di rivedere gli aspetti contrattuali e di pianificazione dell'Audit.

Le informazioni che dovranno essere tempestivamente comunicate a Kiwa UNAVIAcert sono relative a:

1. Variazione numero di addetti coinvolti nelle attività di certificazione;
2. Eventuale presenza di turni di lavoro, part-time o stagionali;
3. Numero o variazione dei siti;
4. Variazione o sostituzione dei Process Owner;
5. Variazioni societarie (fusioni, incorporazioni, cessioni di ramo d'azienda, cambi di ragione sociale, ecc.).

Qualora venissero comunicate eventuali variazioni da parte dell'azienda che impattano sulle attività di valutazione della conformità (e in base alle quali è stata emessa l'offerta e stipulato il contratto), Kiwa UNAVIAcert si riserva il diritto di modificare di conseguenza le condizioni contrattuali, resta facoltà del cliente non accettare le nuove condizioni ma di corrispondere a Kiwa UNAVIAcert il corrispettivo per le attività fino a quel punto svolte.

5. DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

5.1 Requisiti Generali

L'attività di certificazione viene pianificata da Kiwa UNAVIAcert, in funzione di vari elementi quali:

- Richieste ed esigenze del cliente, in merito al servizio richiesto;
- Requisiti di riferimento;
- Natura ed entità delle attività oggetto del presente contratto.

In base a questi elementi Kiwa UNAVIAcert stabilisce il programma delle attività di audit e cioè: l'entità delle attività di valutazione, come esse si svilupperanno per tutta la durata del contratto, i loro contenuti, la loro periodicità, il numero, le competenze e il ruolo del personale da impiegare per l'effettuazione delle attività di valutazione (Composizione del Gruppo di Valutazione).

Questa programmazione segue i requisiti richiamati nell'offerta, ed è vincolante ai fini della corretta e completa erogazione del servizio richiesto.

Kiwa UNAVIAcert comunica, con anticipo, all'Organizzazione i nominativi del Gruppo di Audit; qualora sussistano conflitti di interesse, l'Organizzazione può chiederne la sostituzione, entro 3 giorni lavorativi, formalizzando e motivando la richiesta.

La partecipazione alle attività di audit a persone non incluse tra le maestranze dell'Organizzazione (come ad esempio consulenti), viene consentita con il solo ruolo di "osservatore".

L'Organizzazione può esprimere riserve ai rilievi emersi durante gli audit; il Gruppo di Valutazione è tenuto alla registrazione di tali riserve nel rapporto di audit per la loro valutazione da parte di Kiwa UNAVIAcert.

Kiwa UNAVIAcert non potrà procedere ad inserire nello scopo di certificazione fasi, siti o processi dell'Organizzazione che non siano stati preventivamente oggetto di audit in campo.

Nel caso in cui, durante le prime fasi della visita, il Responsabile del Gruppo di Audit riscontri modifiche significative non precedentemente comunicate dall'Organizzazione, tali da non consentire la corretta conduzione dell'audit con le tempistiche indicate nell'incarico, dovranno essere concordate con Kiwa UNAVIAcert le opportune modifiche contrattuali prima di poter proseguire la visita stessa.

Sulla base delle informazioni ricevute dall'azienda a seguito di richiesta di conferma o aggiornamento dati da parte di Kiwa UNAVIAcert e sulla base delle indicazioni riportate nei Rapporti di Audit (controfirmati dal Rappresentante dell'Organizzazione), relative a modifiche significative al Sistema di Gestione, all'interno dell'Organizzazione, al contesto in cui il Sistema di riferimento opera (es. modifiche legislative) e/o al numero di personale coinvolto, Kiwa

UNAVIAcert si riserva il diritto di modificare le condizioni contrattuali per le visite successive (ad esempio a seguito di esigenza di variazione della durata degli audit), con comunicazione all'Organizzazione.

5.2 Verifica preliminare

Su richiesta dell'Organizzazione, dopo l'attivazione del servizio, è possibile effettuare una verifica preliminare (facoltativa), con l'obiettivo di valutare il grado di adeguatezza del Sistema di Gestione per la Qualità, rispetto alla norma di riferimento, per i prodotti/servizi per i quali è richiesta la certificazione.

I risultati dell'Audit Preliminare sono documentati, ma non sono considerati ai fini dell'iter di certificazione e relativo rilascio del certificato, pertanto sono espressi solo in termini di non conformità, non comportano da parte dell'Organizzazione la comunicazione a Kiwa UNAVIAcert delle azioni correttive che intende intraprendere e non sono sottoposti ad analisi per il rilascio della certificazione.

5.3 Verifica iniziale di certificazione

La verifica iniziale di certificazione è condotta in due stadi: Stadio 1 e Stadio 2. Durante l'Audit iniziale di certificazione, il Gruppo di Audit deve valutare il Sistema di Gestione in accordo ai requisiti applicabili.

5.3.1 Stadio 1

Lo Stadio 1 viene eseguito presso la/le sede/i dell'Organizzazione cliente ove si svolgono le attività oggetto di certificazione e inizia con l'attività di analisi delle informazioni documentate del Sistema Qualità (o un suo completamento).

Le informazioni documentate devono contenere una descrizione dettagliata del campo di applicazione del Sistema di Gestione in relazione a tutti i punti della norma di riferimento, comprese eventuali non applicabilità e le relative giustificazioni.

L'audit di Stage 1 viene eseguito con lo scopo di:

- sottoporre ad audit le informazioni documentate del sistema di gestione dell'Organizzazione Cliente;
- valutare la localizzazione e le condizioni particolari del(i) sito(i) del cliente e intraprendere uno scambio d'informazioni con il personale del cliente al fine di stabilire il grado di preparazione per l'audit di Stadio 2;
- riesaminare lo stato e la comprensione del cliente riguardo i requisiti della norma, con particolare riferimento alla identificazione di prestazioni chiave o di aspetti, processi, obiettivi e funzionamento significativi del sistema di gestione oggetto di certificazione;
- raccogliere le informazioni necessarie riguardanti il campo di applicazione della certificazione, i processi e la/e localizzazione/i del cliente, compresi i relativi aspetti legali e regolamentati e la conformità ad essi (per esempio qualità, aspetti legali relativi all'attività del cliente, rischi associati, ecc.);
- riesaminare l'assegnazione di risorse per lo stadio 2 e concordare con il cliente i dettagli dello stadio 2;
- mettere a fuoco la pianificazione dello stadio 2, acquisendo una sufficiente conoscenza del sistema di gestione e delle attività del sito del cliente, con riferimento ai possibili aspetti significativi;
- avere informazioni relative ad aree/proprietà soggette a particolari restrizioni di accesso/riservatezza da parte del Cliente;
- valutare se gli audit interni e il riesame da parte della direzione siano stati pianificati e si stiano attuando secondo la pianificazione prevista e valutare che il livello di attuazione del sistema di gestione fornisca l'evidenza che il cliente è pronto per l'audit di Stadio 2.

Le risultanze dello Stadio 1 sono opportunamente documentate e prontamente comunicate all'Organizzazione Cliente; il Gruppo di Audit concorda, quindi, con l'Organizzazione i dettagli per lo Stadio 2, provvedendo anche alla pianificazione di quest'ultimo, compreso il Piano di Audit di dettagliato.

A seguito dello svolgimento dello Stadio 1, nel caso si rilevino modifiche ai dati ed attività aziendali, rispetto a quanto comunicato dal Cliente all'atto della predisposizione dell'Offerta, le modalità e durata di svolgimento dello Stadio 2 e dei successivi audit di sorveglianza, possono differire da quelle inizialmente proposte nell'Offerta.

In base al risultato dello Stadio 1 il Cliente è tenuto ad apportare le eventuali modifiche o integrazioni. Kiwa UNAVIAcert può richiedere i documenti modificati da sottoporre ad una nuova analisi, prima di procedere alle attività successive.

Il cliente deve mantenere un aggiornamento controllato delle informazioni documentate analizzate e renderle disponibili su richiesta per tutto il periodo di validità del contratto di valutazione con Kiwa UNAVIAcert e durante le attività di valutazione.

Nel caso siano rilevate delle Aree di Attenzione, l'Organizzazione deve fornire a Kiwa UNAVIAcert la proposta dei trattamenti e delle azioni correttive; in ogni caso le stesse dovranno essere risolte entro la fase successiva.

Al termine dell'audit di Stadio 1, il Gruppo di Valutazione lascia una copia del rapporto di audit al cliente, che lo sottoscrive. Il rapporto viene sottoposto ad analisi ed approvazione interna da parte di Kiwa UNAVIAcert.

Qualora entro 30 giorni lavorativi dal termine della verifica, l'Organizzazione cliente non riceva alcuna comunicazione, o in caso di ricezione della notifica di verifica di stadio 2 da parte di Kiwa UNAVIAcert, il rapporto della verifica potrà considerarsi automaticamente confermato. Di contro, se a seguito di analisi interna, Kiwa UNAVIAcert dovesse ritenere opportune modifiche ai contenuti del rapporto, ne darà formale comunicazione all'Organizzazione, fornendo spiegazioni per ogni variazione apportata e indicazioni in merito alle azioni successive.

In funzione dei risultati dello Stadio 1, Kiwa UNAVIAcert può stabilire il rinvio o la cancellazione dello Stadio 2.

5.3.2 Stadio 2

Lo scopo dell'audit di Stadio 2 è di valutare l'attuazione, compresa l'efficacia, del Sistema di Gestione del cliente.

Lo Stadio 2 è pianificato ad una distanza di tempo dallo stadio 1, tale da consentire all'Organizzazione la risoluzione dei rilievi emersi in stadio 1 e la corretta pianificazione dello stadio 2 da parte di Kiwa UNAVIAcert.

Il tempo massimo che può trascorrere tra lo Stadio 1 e lo Stadio 2 deve essere tale da garantire che i risultati dello Stadio 1 si mantengano validi, pertanto il sistema, l'Organizzazione, il contesto normativo e legislativo non devono subire variazioni significative tra i due stadi e comunque il tempo massimo concesso non potrà essere superiore i 6 mesi, in caso contrario sarà necessario effettuare nuovamente uno Stadio 1.

L'Audit di Stadio 2 viene sempre eseguito presso i luoghi ove si svolgono le attività oggetto di certificazione. Tale Audit è esteso a tutti i requisiti della norma e a tutti i prodotti/servizi e siti oggetto di certificazione.

All'inizio dello Stadio 2, viene valutata la risoluzione di eventuali rilievi notificati nello Stadio 1. La mancata risoluzione di eventuali non conformità maggiori non consente il rilascio della certificazione. Eventuali non conformità minori non risolte, vengono riportate come tali nel rapporto di verifica di stadio 2.

Tale audit deve riguardare almeno quanto segue:

- l'analisi del contesto e delle parti interessate;
- le informazioni e le evidenze circa la conformità a tutti i requisiti della norma;
- il monitoraggio, la misurazione e il riesame delle prestazioni, con riferimento agli obiettivi ed ai traguardi fondamentali delle prestazioni stesse (coerentemente alle attese della norma);
- il sistema del cliente e le prestazioni con riferimento al rispetto delle prescrizioni legali;
- la tenuta sotto controllo dei processi Aziendali;
- gli audit interni e il riesame da parte della direzione;
- la responsabilità della direzione per le politiche e gli obiettivi Aziendali;
- i collegamenti fra i requisiti normativi, la politica, gli obiettivi ed i traguardi delle prestazioni (coerentemente alle attese della norma), tutte le prescrizioni legali applicabili, le responsabilità, la competenza del personale, le attività, le procedure, i dati di prestazioni e le risultanze e le conclusioni degli audit interni;
- la valutazione della chiusura di eventuali rilievi, emersi nello stadio 1.

Al termine dell'audit di Stadio 2, il Gruppo di Valutazione lascia una copia del rapporto di audit al cliente, che lo sottoscrive. Il rapporto viene sottoposto ad analisi ed approvazione interna da parte di Kiwa UNAVIAcert, per la successiva delibera o meno di certificazione.

A fronte delle eventuali Non Conformità riscontrate in Stadio 2, l'Organizzazione deve inviare a Kiwa UNAVIAcert, sulla apposita modulistica, la proposta relativa ai trattamenti delle non conformità e azioni correttive stabilite (a fronte di analisi e formalizzazione delle cause che le hanno generate), con la tempistica di attuazione.

La pratica non potrà essere analizzata per la delibera, fino a ricezione delle proposte di risoluzione e azioni correttive delle non conformità. Inoltre, prima del rilascio della certificazione, deve essere verificata la soluzione di tutte le eventuali non conformità maggiori, secondo le modalità di valutazione stabilite da Kiwa UNAVIAcert (verifica ispettiva presso l'Azienda e/o attraverso evidenze documentali). Tale valutazione deve essere effettuata al massimo entro 6 mesi dall'ultimo giorno di Stadio 2; in caso contrario si renderà necessario condurre un altro Stadio 2 prima di procedere con l'iter di certificazione.

Nel caso di un'Organizzazione multisito, se l'Organizzazione, al termine di tutti gli audit ai diversi siti, dovesse aver già provveduto, nel periodo trascorso, alla eventuale chiusura delle anomalie emerse presso ciascuno dei siti già visitati, verranno presi in considerazione dal Gruppo di Audit la validità dei criteri di chiusura adottati in relazione alla loro efficacia, registrando le relative risultanze nel rapporto di audit.

Nel caso in cui si verificano cambiamenti significativi che avrebbero un impatto sul sistema di gestione, nel tempo che intercorre tra lo Stadio 1 e la data prevista per lo Stadio 2, Kiwa UNAVIAcert può richiedere la ripetizione di tutto o parte dello Stadio 1.

In caso di rilascio del certificato, Kiwa UNAVIAcert invia una comunicazione, con allegato il certificato e comprensiva delle eventuali richieste scaturite in fase di Decisione di Certificazione.

In caso di diniego del certificato, Kiwa UNAVIAcert invierà comunicazione all'Organizzazione, che riporterà quanto stabilito in fase di Decisione di Certificazione e le relative azioni conseguenti.

Il periodo di validità del Certificato è di tre anni dalla data di prima emissione.

La data di prima emissione non può essere precedente alla data della decisione di certificazione.

5.4 Audit di Sorveglianza

Kiwa UNAVIAcert effettua Audit periodici di sorveglianza sulle Organizzazioni Certificate, al fine di verificare la permanenza della conformità ai requisiti di riferimento e in modo da assicurare il riesame completo del Sistema di Gestione in ogni ciclo di certificazione. Gli Audit di sorveglianza vengono sempre eseguiti presso i luoghi ove si svolgono le attività oggetto di certificazione.

Gli Audit di Sorveglianza sono effettuati una volta all'anno entro il mese di scadenza del certificato, tranne il primo audit di sorveglianza successivo alla certificazione iniziale, che non deve superare i 12 mesi dalla data di decisione di certificazione.

Nel corso degli audit di sorveglianza è assicurata la valutazione della risoluzione delle non conformità emerse nelle precedenti verifiche, nonché la valutazione dell'attuazione e dell'efficacia delle conseguenti azioni correttive.

Al termine dell'audit, il Gruppo di Valutazione lascia una copia del rapporto della verifica ispettiva, al cliente che la sottoscrive. Il rapporto viene sottoposto ad analisi ed approvazione interna da parte di Kiwa UNAVIAcert. Il rapporto si intenderà confermato se entro 30 giorni lavorativi dal termine della verifica, il cliente non riceva alcuna comunicazione da parte di Kiwa UNAVIAcert, il rapporto della verifica potrà considerarsi automaticamente confermato. Viceversa, se a seguito di analisi interna, Kiwa UNAVIAcert dovesse ritenere opportune delle modifiche ai contenuti del rapporto, ne darà comunicazione formale all'Organizzazione, fornendo spiegazioni per ogni variazione apportata e indicazione delle azioni successive.

In caso di Non Conformità, l'Organizzazione deve inviare a Kiwa UNAVIAcert, entro 20 giorni lavorativi e sulla apposita modulistica, la proposta relativa al trattamento e azioni correttive stabilite (a fronte di analisi e formalizzazione delle cause che le hanno generate), con la tempistica di attuazione. Qualora entro 30 giorni lavorativi dall'invio, l'Organizzazione non riceva alcuna comunicazione potrà considerare automaticamente accettati

i trattamenti e il piano di azioni definito.

Nel caso di non conformità maggiori Kiwa UNAVIAcert, comunicherà all'Organizzazione le azioni conseguenti: verifica ispettiva supplementare (Follow-Up) presso l'Azienda e/o verifica attraverso evidenze documentali. Tale verifica deve essere effettuata al massimo entro 6 mesi dalla precedente (Kiwa UNAVIAcert potrà stabilire tempistiche più ristrette in base alla gravità e numero delle non conformità verbalizzate).

In caso di esito negativo o di superamento del periodo sopraindicato, l'Organizzazione sarà sottoposta al provvedimento di sospensione come indicato nel § 8 del presente Regolamento.

In caso di NC Maggiori numerose o che evidenziano una sostanziale difformità del Sistema di Gestione dalla norma di riferimento per la certificazione, Kiwa UNAVIAcert può stabilire un provvedimento immediato di sospensione della certificazione come indicato nel § 8 del presente Regolamento.

Il rinvio di un Audit già programmato e concordato, per ragioni imputabili all'Organizzazione, deve essere comunicato a Kiwa UNAVIAcert almeno 30 giorni prima della data pianificata, in caso contrario verrà fatturata una penale pari al 50% del compenso previsto, oltre alle eventuali spese sostenute.

L'effettuazione degli Audit di sorveglianza previsti nel ciclo di certificazione è subordinata al regolare pagamento delle attività precedenti da parte dell'Organizzazione.

Le attività di sorveglianza, oltre agli audit in campo, possono comprendere anche altre forme di monitoraggio quali:

- a. richieste circa aspetti attinenti alla certificazione;
- b. riesame delle dichiarazioni riguardo le proprie attività (es. materiale promozionale, sito web);
- c. richieste di fornire informazioni documentate.

Tali altre forme di monitoraggio possono essere applicate da Kiwa UNAVIAcert, in funzione di: informazioni ricevute dall'esterno, esito delle verifiche, input da parte dell'Organismo di Accreditamento (per i servizi accreditati) ecc.

5.5 Audit di Rinnovo

Kiwa UNAVIAcert esegue attività di Audit di rinnovo con cadenza triennale, con Decisione di Certificazione che deve precedere la scadenza del certificato, al fine di verificare che il Sistema di Gestione dell'Organizzazione continui ad essere conforme ai requisiti dello schema di certificazione.

L'Audit di rinnovo prende in considerazione le prestazioni del Sistema di Gestione e comprende il riesame dei rapporti dei precedenti Audit di sorveglianza e del Programma di Audit.

A tal fine la verifica è estesa a tutti i requisiti della norma, a tutti i prodotti/servizi oggetto della certificazione e comporta anche un nuovo esame della documentazione del Sistema di Gestione Aziendale. L'audit di rinnovo viene sempre eseguito presso i luoghi ove si svolgono le attività oggetto di certificazione.

Il rinnovo viene pianificato e condotto di regola con almeno 3 mesi di anticipo rispetto alla scadenza della validità della certificazione.

Nel caso si presentino delle modifiche significative all'interno dell'azienda comunicate a Kiwa UNAVIAcert per come indicate al § 5.1, queste modifiche possono comportare anche l'esecuzione di un Audit di Stadio 1 completo, indicato al precedente § 5.3.1, che verrà comunicata da Kiwa UNAVIAcert con almeno 3 mesi di preavviso rispetto alla data di scadenza del certificato.

Nel caso in cui, durante le prime fasi della visita di rinnovo, il Responsabile del Gruppo di Audit riscontri modifiche significative non precedentemente comunicate dall'Organizzazione, dovranno essere concordate con Kiwa UNAVIAcert le opportune modifiche contrattuali, prima di poter proseguire l'audit.

Kiwa UNAVIAcert decide se rinnovare o meno la certificazione, sulla base dei risultati dell'audit di rinnovo, dei risultati del riesame delle prestazioni dell'intero sistema nel periodo di certificazione e dei reclami ricevuti dalle parti interessate.

L'Audit di rinnovo viene svolto con modalità del tutto analoghe a quelle dell'audit di certificazione.

La gestione delle risultanze, comprese eventuali Non Conformità, è analoga a quelle degli audit di sorveglianza.

Nel caso in cui siano state rilevate non conformità maggiori, qualora non sia possibile verificarne la risoluzione entro la scadenza del certificato, Kiwa UNAVIAcert deciderà per la sospensione della certificazione o, nei casi più gravi, deciderà per la revoca e conseguente rescissione dal contratto.

In caso di NC Maggiori numerose o che evidenziano una sostanziale difformità del Sistema di Gestione dalla norma di riferimento per la certificazione, Kiwa UNAVIAcert può stabilire un provvedimento immediato di sospensione o revoca della certificazione come descritto ai paragrafi successivi del presente Regolamento.

In caso di esito positivo dell'audit di rinnovo, si potrà procedere con il successivo rinnovo del certificato; mentre in caso di esito negativo, il certificato non sarà rinnovato e all'Organizzazione sarà addebitato quanto dovuto, comprese le spese. Nel caso in cui l'Organizzazione intenda riattivare la certificazione, Kiwa UNAVIAcert valuterà le modalità di riattivazione in base al tempo trascorso dalla scadenza del certificato (rif. paragrafo precedente) e alle motivazioni che hanno impedito il rinnovo.

L'effettuazione dell'audit di rinnovo è subordinata al regolare pagamento delle attività precedenti da parte dell'Organizzazione.

Il rinvio di un Audit di rinnovo già programmato e concordato, per ragioni imputabili all'Organizzazione, deve essere comunicato a Kiwa UNAVIAcert almeno 30 giorni prima della data pianificata, in caso contrario verrà fatturata una penale pari al 50% del compenso previsto, oltre alle eventuali spese sostenute.

Non è consentito lo slittamento della data della verifica di rinnovo oltre la data di scadenza del certificato. A seguito del rinnovo viene aggiornata la validità triennale del certificato di conformità.

Qualora si vada oltre il termine di validità del certificato, se non si completa il processo di rinnovo prima della data di scadenza della certificazione, allora la validità della certificazione non potrà essere prorogata e si dovranno applicare le condizioni in atto per le sospensioni. Tuttavia, se si concludono le attività di rinnovo con esito positivo entro 6 mesi dalla scadenza del certificato, si può rinnovare il certificato (riattivazione iter sospeso). Se si va oltre i sei mesi dalla scadenza della certificazione, senza aver completato il processo di rinnovo, ma non oltre un anno, per concedere nuovamente la certificazione sarà necessario condurre almeno un audit di Stadio 2. Oltre un anno dalla scadenza del certificato si dovrà ripartire dallo Stadio 1.

6. MODIFICHE AL CAMPO D'APPLICAZIONE

6.1 Riduzione del campo di applicazione

La riduzione può riferirsi al campo di applicazione e/o ai siti oggetto di certificazione.

Kiwa UNAVIAcert provvede alla riduzione del campo di applicazione della certificazione esistente, nel caso in cui alcune parti vengano riscontrate non più conformi ai requisiti, o l'Organizzazione abbia mancato in modo persistente o grave di soddisfare i requisiti relativamente ad alcune parti del campo di applicazione della certificazione o su richiesta dell'Organizzazione.

La riduzione può anche essere proposta dal Responsabile del Gruppo di Audit durante un Audit di sorveglianza / rinnovo e riportata sul rapporto di Audit.

Le riduzioni, scaturite da richieste delle Organizzazioni o da iniziative di Kiwa UNAVIAcert, possono riguardare anche l'interruzione di una parte delle attività citate nello scopo, per un periodo dell'ordine di un anno, o la chiusura di siti fissi.

A seguito di riduzione verrà riemesso il Certificato di Conformità, con il nuovo campo di applicazione ridotto, mantenendo la data di scadenza originale, inoltre l'Organizzazione dovrà tempestivamente adeguare tutte le forme di comunicazione e pubblicità riguardanti la certificazione, al nuovo campo di applicazione ridotto.

Kiwa UNAVIAcert comunicherà il provvedimento di riduzione agli enti di accreditamento e/o ad altri terzi che ne facciano richiesta.

7. AUDIT STRAORDINARI

7.1 Audit con breve preavviso o non annunciati

Kiwa UNAVIAcert si riserva il diritto di effettuare Audit con breve preavviso (5 giorni lavorativi dalla data stabilita per l'audit) o non annunciati in seguito a segnalazioni, reclami o mancata notifica di modifiche che presentino un'importanza e una significatività tali da suscitare seri dubbi sulla non rispondenza del Sistema di Gestione ai requisiti di sistema e/o al presente regolamento.

Tale Audit, a carico dell'Organizzazione, non sostituisce e non modifica l'iter e le frequenze degli Audit di sorveglianza periodica.

Visto il preavviso minimo o il mancato preavviso (nel caso degli audit non annunciati) e l'impossibilità da parte dell'Organizzazione di ricusare gli ispettori incaricati da Kiwa UNAVIAcert, massima attenzione sarà prestata nella selezione del gruppo di Audit.

Nel caso di audit non annunciati, il Responsabile del gruppo di audit illustrerà il piano di dettaglio dell'audit all'Organizzazione e ne concorderà i dettagli all'inizio dell'audit.

In caso di mancata disponibilità da parte dell'Organizzazione alla effettuazione di tali audit, Kiwa UNAVIAcert si riserva il diritto di sospendere o di revocare (nei casi ritenuti più gravi) la certificazione rilasciata.

8. SOSPENSIONE E REVOCA DELLA CERTIFICAZIONE

8.1 Requisiti Generali

La Certificazione può essere sospesa, revocata o ridotta per le motivazioni indicate nel *Regolamento Kiwa per la Certificazione* o su richiesta dell'Organizzazione cliente.

Kiwa UNAVIAcert comunicherà il provvedimento di sospensione, revoca o riduzione agli enti di accreditamento e/o ad altri terzi che ne facciano richiesta e si riserva il diritto di inserire la notizia sul proprio sito Internet.

8.2 Sospensione

Salvo casi eccezionali (stabiliti comunque da Kiwa UNAVIAcert) il periodo di sospensione non può durare oltre 6 mesi, in caso contrario si procede alla revoca della certificazione.

Eventuali deroghe a tale durata possono essere ammesse solo in casi eccezionali. Tali situazioni, ritenute eccezionali, saranno attentamente valutate da Kiwa UNAVIAcert, a fronte dei criteri stabiliti dagli Enti di accreditamento, per cui la Direzione di Kiwa UNAVIAcert, si riserva comunque la possibilità di coinvolgere Accredia e sentire il parere delle parti interessate, in funzione delle specifiche situazioni che si possono determinare.

Durante il periodo di sospensione l'Organizzazione cliente perde il diritto di utilizzo del Marchio di Certificazione Kiwa UNAVIAcert e del certificato, deve inoltre interrompere tutte le forme pubblicitarie che contengano qualsiasi riferimento alla certificazione e viene cancellata dagli elenchi delle Organizzazioni certificate.

Le condizioni per il ripristino della certificazione sospesa (comprese le necessarie attività di audit) saranno stabilite da Kiwa UNAVIAcert in base alle motivazioni che hanno portato alla sospensione e in base alla durata della sospensione.

Qualora l'Organizzazione cliente non metta in atto le azioni indicate da Kiwa UNAVIAcert per il ripristino della certificazione sospesa, il contratto cesserà di essere valido e la certificazione sarà revocata ovvero, nei casi possibili, ne sarà ridotto il campo di applicazione.

Kiwa UNAVIAcert si riserva il diritto di comunicare il provvedimento di sospensione agli enti di accreditamento e/o ad altri terzi che ne facciano richiesta.

8.3 Revoca

La revoca della certificazione comporta la risoluzione automatica ex art. 1456 c.c. del contratto a cui si applica il presente regolamento, fatto salvo, in ogni caso, il risarcimento di ogni danno subito da Kiwa UNAVIAcert.

A seguito di revoca della certificazione, l'Organizzazione cliente perde il diritto di utilizzo del Marchio di Certificazione Kiwa UNAVIAcert e del certificato, deve inoltre interrompere tutte le forme pubblicitarie che contengano qualsiasi riferimento alla certificazione e viene cancellata dagli elenchi delle Organizzazioni certificate.

In caso di gravi irregolarità operate dall'Organizzazione, il Certificato può essere revocato anche senza preventiva applicazione della fase di sospensione; il contratto dovrà ritenersi risolto, con diritto di rivalsa da parte di Kiwa UNAVIAcert, per eventuali aspetti economici non ancora soddisfatti.

Kiwa UNAVIAcert si riserva il diritto di comunicare il provvedimento di revoca agli enti di accreditamento e/o ad altri terzi che ne facciano richiesta.

9. USO DEL MARCHIO E DEL CERTIFICATO DI CONFORMITÀ

9.1 Uso del marchio e del certificato di conformità

Il marchio di Certificazione Kiwa UNAVIAcert riproduce il logo del gruppo Kiwa. Il cliente con Sistema di Gestione certificato da Kiwa UNAVIAcert, può utilizzare il Marchio Kiwa UNAVIAcert (marchio depositato) presentato in una delle due versioni nelle figure 1 o 2.

Nell'utilizzo del marchio di certificazione il cliente deve soddisfare tutte le regole applicabili indicate nel *Regolamento Kiwa per la Certificazione* e quelle di seguito riportate.

Il marchio di figura 2 può essere utilizzato solo per le attività di certificazione sottoposte al controllo dell'Organismo di Accreditamento. I due marchi, marchio dell'Organismo di Accreditamento Accredia e marchio Kiwa UNAVIAcert, devono essere utilizzati esclusivamente in maniera combinata. La figura 2 mostra un esempio di applicazione. Le altezze minime indicate andranno rapportate al valore di "M" per mantenere proporzionati i marchi.

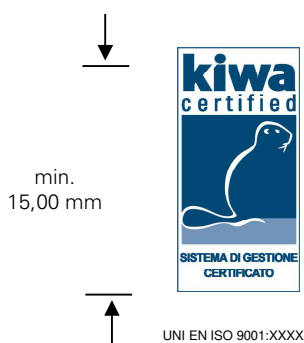


Fig. 1



Fig. 2

Note:

L'identificativo della/e norma/e di base devono essere quelli riportati nel certificato.

Le dimensioni del marchio ACCREDIA non devono superare quelle del marchio Kiwa UNAVIAcert.

L'uso del marchio di ACCREDIA è regolato dal regolamento ACCREDIA RG 09 (scaricabile dal sito www.accredia.it), per quanto non specificato nel presente documento, nel *Regolamento Kiwa per la Certificazione* o in caso di conflitto con gli stessi, il RG 09 ha la prevalenza.

Il marchio di certificazione Kiwa UNAVIAcert:

- a. deve essere utilizzato con i colori della fig. 1 (bianco, nero e grigio al 50% di nero) anche in versione al negativo, in alternativa al colore nero può essere utilizzato il colore "Kiwa bleu" (PMS 2945).
- b. deve essere utilizzato su sfondo bianco o trasparente;

- c. deve essere riportato unitamente al logo e/o nome dell'Organizzazione certificata;
- d. deve essere riportato unitamente alla norma, citata con l'anno di edizione;
- e. deve essere utilizzato in modo da evitare che la certificazione del Sistema di Gestione possa essere attribuita a requisiti differenti da quelli per i quali è stata effettuata la valutazione; ad esempio la certificazione del sistema di gestione non deve essere utilizzata in modo da essere scambiata per una certificazione di prodotto, pertanto il marchio non può essere applicato sui prodotti o sul loro imballaggio. Ogni eventuale dichiarazione apposta sull'imballaggio³ di un prodotto o all'interno delle informazioni di accompagnamento al prodotto⁴, relativa al fatto che il cliente possiede un sistema di gestione certificato, non deve essere utilizzata in modo che la certificazione di sistema di gestione sia confusa con una certificazione di prodotto.

L'eventuale dichiarazione apposta sull'imballo o che accompagna il prodotto, relativa al possesso della certificazione di sistema di gestione da parte del cliente certificato, deve quindi contenere i seguenti riferimenti:

- identificazione (per esempio marca o nome) del cliente certificato;
- identificazione di Kiwa UNAVIAcert;
- il tipo di sistema di gestione (cioè sistema di gestione qualità) e la norma applicabile;

es. " *L'Organizzazione XXXX ha un Sistema di Gestione per la Qualità Certificato da Kiwa UNAVIAcert s.r.l. secondo la norma XXXX : XXXX*".

- a. deve essere utilizzato solo in riferimento al campo di applicazione della certificazione concessa (riportato sul certificato);
- b. può essere ingrandito o ridotto, garantendo le proporzioni in fig. 1 o 2 (secondo quanto applicabile) ma deve sempre permettere la lettura delle parole e dei numeri iscritti nel marchio stesso;
- c. può essere applicato sui sistemi di trasporto/movimentazione dei prodotti purché abbinato al logo/nome dell'Organizzazione certificata; nel caso di utilizzo del marchio combinato (fig.2) deve essere aggiunta in abbinamento al marchio una dizione del tipo " *Organizzazione con Sistema di Gestione per la Qualità Certificato da Kiwa UNAVIAcert secondo la norma XXX:XXXX*" (o simile)
- d. può essere utilizzato sui biglietti da visita del personale dell'Organizzazione certificata, ma tassativamente senza il marchio dell'Organismo di Accreditamento;

Le presenti prescrizioni si applicano anche nel caso in cui si faccia uso di marchi trasferibili (ad es. adesivi). Il cliente deve informare il personale che può far uso del marchio, delle sopraindicate prescrizioni.

È possibile la riproduzione (anche a colori) dei certificati di conformità rilasciati da Kiwa UNAVIAcert, purché riproducano integralmente l'originale.

Kiwa UNAVIAcert esegue un costante controllo, anche in occasione degli audit di sorveglianza, dell'osservanza delle prescrizioni stabilite nel presente Regolamento da parte delle Organizzazioni certificate. Kiwa UNAVIAcert considera scorretto l'uso del Marchio e della certificazione nel caso in cui possa trarre in inganno ovvero creare confusione nei destinatari dell'informazione, tecnica o commerciale / promozionale. In particolare è considerato scorretto l'uso del Marchio o della certificazione quando il Certificato:

- non sia ancora stato concesso o sia stato revocato;
- sia utilizzato o pubblicizzato dall'Organizzazione, unitamente al Marchio Kiwa UNAVIAcert, fuori dal campo di applicabilità della certificazione;
- sia stato fatto decadere dall'Organizzazione;
- sia utilizzato in maniera difforme da quanto specificato nel presente regolamento e nel Regolamento Kiwa per la certificazione.

³ È considerato imballaggio ciò che può essere rimosso senza che il prodotto venga disintegrato o danneggiato.

⁴ Sono considerate informazioni di accompagnamento ciò che è disponibile separatamente ovvero facilmente separabile. Le etichette di tipo o targhe di identificazione sono considerate parte del prodotto.

Kiwa UNAVIAcert, qualora accertasse un uso scorretto del proprio Marchio o della certificazione prenderà tutte le iniziative e misure atte ad impedirne la prosecuzione di utilizzo e a salvaguardare i propri interessi (diffida, sospensione o revoca della certificazione, azioni legali), nonché volte all'ottenimento di tutti i danni patiti e patienti.

9.2 Effetti della scadenza del contratto di certificazione

Alla scadenza del contratto di certificazione (per revoca da parte di Kiwa UNAVIAcert o rinuncia da parte dell'Organizzazione), l'Organizzazione deve sospendere immediatamente l'uso del Marchio e l'emissione di informazioni circa la ormai cessata certificazione.

10 TRASFERIMENTO DI CERTIFICAZIONI RILASCIATE DA ALTRI ORGANISMI

Kiwa UNAVIAcert riconosce la validità dei certificati rilasciati da altri Organismi di Certificazione accreditati da enti riconosciuti e facenti parte del Mutuo Riconoscimento (IAF MLA Multi Lateral Agreement).

Il trasferimento della certificazione avviene a seguito di richiesta esplicita dell'Organizzazione e prevede almeno la verifica di:

- Motivazioni che hanno portato alla richiesta di trasferimento;
- Rapporti di audit precedenti dell'Organismo di Certificazione uscente (verifica assenza di NC maggiori, assenza di audit supplementari da sostenere);
- Stato di validità del certificato a cui si deve subentrare;
- Sussistenza di eventuali reclami in corso e loro gestione;
- Eventuali contenziosi legali con la P.A., denunce giudiziarie (afferenti i sistemi gestionali), azioni legali in corso.

Il trasferimento dovrà prevedere sempre l'esame della documentazione dell'Organizzazione; il relativo Audit di sorveglianza / rinnovo, in funzione della fase di subentro, può anche essere eseguito successivamente, rispettando la data della visita programmata dall'Organismo di Certificazione precedente.

Il trasferimento è soggetto alla Decisione di Certificazione come per i rilasci iniziali e, in caso di esito positivo, verrà riemesso il Certificato di Conformità mantenendo la storicità e scadenza del Certificato originale dell'Organismo di Certificazione uscente.

Non sussistendo i requisiti sopra indicati, la richiesta deve essere trattata come nuova certificazione.

11 IMPEGNI DI KIWA UNAVIAcert E GARANZIE PER IL CLIENTE

Kiwa UNAVIAcert si impegna a svolgere, con la diligenza propria del buon professionista, il servizio descritto nel presente contratto e nell'offerta personalizzata.

Kiwa UNAVIAcert mette a disposizione adeguate risorse per l'espletamento del presente contratto e si impegna ad operare nel rispetto dei principi di *indipendenza, imparzialità e riservatezza*:

1. *Indipendenza*: Kiwa UNAVIAcert garantisce che la propria struttura organizzativa e le persone incaricate delle attività di valutazione (sia interne che esterne), agiscano in condizioni da garantire indipendenza di giudizio rispetto ai compiti assegnati. L'Organizzazione ha la facoltà di ricusare la designazione dei nominativi componenti il Gruppo di valutazione o anche richiedere informazioni di base su ogni membro del gruppo di audit. Kiwa UNAVIAcert si impegna ad accettare eventuali segnalazioni motivate da parte del cliente, relativamente alla sussistenza di incompatibilità di incarico, che potrebbero compromettere il principio di indipendenza o imparzialità nella valutazione.
2. *Imparzialità*: Kiwa UNAVIAcert garantisce che la propria struttura organizzativa e le persone incaricate delle attività di valutazione (sia interne che esterne), agiscano in condizioni da garantire un giudizio imparziale. Tutto il personale, sia interno sia esterno, sottoscrive inoltre apposita dichiarazione di impegno alla imparzialità. Tale personale è chiamato a segnalare ogni situazione nota che possa costituire, per loro stessi o per Kiwa UNAVIAcert, un conflitto di interessi;

3. *Rapida e puntuale gestione dei reclami*, ricorsi e contenziosi, così come definito nel § 9 del presente Regolamento;
4. *Riservatezza*: Oltre quanto regolamentato nei *Termini e Condizioni Generali* e nel *Regolamento Kiwa per la Certificazione*, Kiwa UNAVIAcert provvede a far sottoscrivere a tutto il personale, compresi i propri Auditor, un impegno alla riservatezza, nonché un documento nel quale il personale si impegna a trattare qualsiasi dato di cui entra in possesso nel rispetto delle disposizioni di legge sulla Privacy.
5. *Accreditamenti*: Kiwa UNAVIAcert si impegna ad informare il cliente dell'eventuale rinuncia, sospensione o revoca dell'accreditamento (in caso di servizio coperto da accreditamento), nonché a supportare il cliente nella fase del passaggio ad altro Organismo accreditato; in tali casi tuttavia Kiwa UNAVIAcert non è in alcun modo responsabile per eventuali danni causati al cliente dalla rinuncia, sospensione o revoca dell'accreditamento; nei suddetti casi, il cliente ha facoltà di rinunciare al rapporto contrattuale con Kiwa UNAVIAcert, senza necessità di preavviso e senza oneri aggiuntivi.

Kiwa UNAVIAcert garantisce adeguate coperture assicurative, relativamente ai rischi derivanti al cliente dalle proprie attività.

12 IMPEGNI DELL'ORGANIZZAZIONE

L'Azienda deve, per tutto il periodo di validità del certificato, impegnarsi a rispettare i seguenti requisiti:

1. Nel momento dell'accettazione del contratto deve aver già preventivamente accertato la corrispondenza del sistema di gestione ai requisiti della norma di riferimento. Di tale accertamento dovrà fare idonea attestazione a Kiwa UNAVIAcert, dichiarando il proprio impegno al mantenimento, per tutta la durata del contratto, della conformità già accertata; inoltre si impegna a mantenersi conforme ai requisiti di riferimento, sia a livello documentale che operativo, durante l'intero periodo di validità del presente contratto e del certificato;
2. Fornire tutte le eventuali informazioni documentate o documenti che Kiwa UNAVIAcert potrà richiedere, circa aspetti attinenti all'oggetto del contratto;
3. Informare preventivamente e tempestivamente Kiwa UNAVIAcert per iscritto nel caso di modifiche come quelle indicate al punto 5.2 del *Regolamento Kiwa per la Certificazione*, compreso il/i sito/i, la documentazione descrittiva del Sistema di Gestione, modifiche significative dei prodotti/processi/servizi e/o del numero di personale coinvolto e eventuale adozione di norme aggiuntive e/o diverse assunte a base per la operatività del proprio sistema.

In questi casi il cliente si impegna ad accettare le conseguenti decisioni di Kiwa UNAVIAcert in merito alle necessarie informazioni, o valutazioni integrative, che possono essere svolte presso la sede Kiwa UNAVIAcert, o presso il cliente.

Qualora il cliente richieda una modifica del campo di applicazione delle attività oggetto di certificazione, Kiwa UNAVIAcert notificherà le nuove condizioni tecnico-economiche. In ogni caso eventuali richieste di modifica dei contenuti del certificato, devono essere inviate a Kiwa UNAVIAcert in forma scritta e preventivamente alla prima attività di verifica utile.

1. Accettare gli esiti degli audit e le conseguenti decisioni Kiwa UNAVIAcert; ed impegnarsi a risolvere le non conformità, emerse nel corso delle verifiche, secondo i tempi e modi concordati;
2. Garantire al personale Kiwa UNAVIAcert (interno ed esterno) l'accesso ai documenti e informazioni rilevanti, per consentire la pianificazione delle attività e il corretto svolgimento del servizio nei tempi, nei modi e nei contenuti indicati nelle notifiche ufficiali; e garantire completezza e veridicità dei documenti e delle informazioni messe a disposizione. Kiwa UNAVIAcert è esplicitamente esonerato da ogni responsabilità in caso di mancata o incompleta comunicazione di dati, come pure nel caso di non rispondenza degli stessi alla situazione reale;
3. Essere responsabile dell'applicazione dei requisiti previsti dalle norme vigenti in materia di sicurezza sul luogo di lavoro. L'Organizzazione si impegna a fornire a Kiwa UNAVIAcert un'informativa completa e dettagliata relativa ai rischi specifici esistenti nell'ambiente in cui è destinato ad operare il personale Kiwa UNAVIAcert e i DPI necessari per lo svolgimento dell'incarico, informando il personale di Kiwa UNAVIAcert sul loro corretto utilizzo.

A tal proposito, l'Organizzazione cliente dovrà fornire al personale incaricato da Kiwa UNAVIAcert la documentazione aziendale relativa alla sicurezza sul lavoro (D.V.R., piano sicurezza, procedure, ecc.), limitatamente alle voci di interesse specifico. Allorché per tali omissioni, si verificassero infortuni o venissero contratte malattie, nessun addebito potrà essere mosso per alcuna ragione a Kiwa UNAVIAcert;

4. Notificare immediatamente a Kiwa UNAVIAcert tutte le situazioni difformi, rilevate dalle Autorità di controllo, nonché eventuali procedimenti legali, sospensioni o revoche di autorizzazioni, concessioni ecc. relativamente all'oggetto del presente contratto, fatti salvi i limiti imposti dalla legge, e tenere informato Kiwa UNAVIAcert sugli sviluppi di detti procedimenti; In questi casi il cliente si impegna ad accettare le conseguenti decisioni di Kiwa UNAVIAcert in merito alle necessarie informazioni, o valutazioni integrative, che possono essere svolte presso la sede Kiwa UNAVIAcert o presso il cliente;
5. Consentire l'effettuazione di audit integrativi rispetto a quanto previsto contrattualmente, qualora sia necessario verificare la risoluzione delle non conformità in funzione della loro gravità e/o numerosità; sia necessario effettuare approfondimenti a seguito di informazioni e/o reclami pervenuti a Kiwa UNAVIAcert; vi sia richiesta da parte dell'ente di accreditamento (per i servizi coperti da accreditamento), a seguito di informazioni e/o reclami pervenuti all'ente, relativi alle attività coperte dal contratto, che possano mettere in dubbio la conformità ai requisiti di riferimento; le modalità operative per la gestione di tali audit, saranno le stesse riportate nei paragrafi precedenti ed inerenti l'attività di mantenimento della certificazione. Tali valutazioni integrative saranno a carico del cliente;
6. Consentire a Kiwa UNAVIAcert l'effettuazione di attività di valutazione con breve preavviso o senza preavviso, ad esempio per indagare sui reclami, in seguito a modifiche o come azione conseguente nei confronti di clienti cui è stata sospesa la certificazione;
7. Attenersi ai requisiti indicati nel presente contratto e informare della ricaduta dei suoi contenuti, tutto il personale che svolge mansioni che sono riferibili ai requisiti indicati e qualsiasi cliente che ne faccia richiesta, consentendogli di prenderne visione;
8. Non usare il certificato, il marchio o altra forma di comunicazione ad essi attinente, in modo tale da portare discredito o perdita di fiducia nei confronti di Kiwa UNAVIAcert e/o del servizio di certificazione considerato, ed essere conforme ai requisiti Kiwa UNAVIAcert quando si fa riferimento allo stato della conformità nelle comunicazioni esterne e/o interne, nelle brochure, pubblicità o altri documenti.
9. Accettare, senza costi aggiuntivi, l'eventuale presenza in sede di audit di Valutatori dell'ente di accreditamento/controllo, in veste di Osservatori, che saranno notificati da Kiwa UNAVIAcert con chiara illustrazione di ruoli. Tale presenza ha lo scopo di accertare che le modalità di valutazione adottate da Kiwa UNAVIAcert siano conformi ai requisiti per l'accREDITamento.

L'Organizzazione ha l'obbligo di fornire preventivamente a Kiwa UNAVIAcert informazioni su aree/proprietà soggette a particolari restrizioni di accesso/riservatezza, in modo che tali informazioni possano essere prese in carico ed essere preventivamente trasmesse da Kiwa UNAVIAcert ai valutatori dell'ente di accreditamento. Eventuali riserve sui nominativi degli osservatori proposti, possono essere espresse dall'Organizzazione solo sulla base di motivati e documentati conflitti di interesse, immediatamente in risposta alla comunicazione dell'intervento degli osservatori suddetti. L'Organizzazione, in caso di inconsistenza delle motivazioni e documentazione prodotte non può opporre rifiuto alle suddette richieste, pena la perdita dell'accREDITamento della propria certificazione.

Inoltre, allo scopo di accertare che le modalità di valutazione adottate da Kiwa UNAVIAcert siano conformi alle norme di riferimento, l'Ente di AccREDITamento può richiedere l'effettuazione di una visita, detta Market Surveillance Visit, presso l'Organizzazione certificata, direttamente attraverso l'uso di proprio personale. Questa eventuale visita viene comunicata dall'Ente di AccREDITamento a Kiwa UNAVIAcert con 7 giorni lavorativi di preavviso. Ricevuta tale comunicazione Kiwa UNAVIAcert informerà l'Organizzazione cliente. Il piano della visita viene preparato dall'Ente di AccREDITamento, che lo renderà disponibile a Kiwa UNAVIAcert, successivamente Kiwa UNAVIAcert lo invierà all'Organizzazione cliente.

Qualora l'Organizzazione cliente non conceda il proprio benessere, la validità del certificato viene sospesa, fino a quando non viene concesso il benessere alla visita, per un periodo massimo di 3 mesi. Scaduti i 3 mesi, in assenza di benessere alla visita, la certificazione viene revocata.

L'Organizzazione dovrà rendere disponibile all'Ente di Accredimento la documentazione che Kiwa UNAVIAcert ha preso a riferimento durante gli audit precedenti. La Market Surveillance Visit non sostituisce i normali audit di mantenimento della certificazione previsti dal programma degli audit.

Le modalità di svolgimento della Market Surveillance Visit sono indicate nel documento IAF ID 04 (scaricabile gratuitamente dal sito IAF: <http://www.iaf.nu>).

Il cliente conviene che nel caso di danni a terzi, arrecati dalla propria attività, o dai propri prodotti/servizi o prestazioni professionali, nessuna responsabilità possa essere attribuita a Kiwa UNAVIAcert.

Altri metodi di controllo potranno essere adottati dall'Ente di accreditamento, per verificare l'operatività di Kiwa UNAVIAcert ad es. verifiche senza preavviso presso le sedi dei soggetti certificati, richiesta di notizie ad organizzazioni o società di consulenza, o altri metodi di controllo stabiliti dall'ente di accreditamento stesso.

13. RECLAMI, RICORSI E CONTENZIOSI

13.1 Requisiti generali

Il processo di gestione dei reclami e dei ricorsi è assoggettato ai requisiti di riservatezza, sia per quanto riguarda chi ha presentato il reclamo o ricorso sia in riferimento ai contenuti del reclamo o ricorso.

13.2 Reclami

L'Organizzazione può presentare reclamo documentato, avente per oggetto i suoi rapporti attinenti alle attività di certificazione con Kiwa UNAVIAcert.

Tale reclamo può scaturire da inconvenienti verificatisi nel corso dell'iter di certificazione, quali, ad esempio, ritardi nell'espletamento delle varie fasi e/o comportamenti non corretti da parte degli Auditor dell'Organismo.

Kiwa UNAVIAcert provvede a registrare i reclami, analizzarli ed informare il reclamante in merito alle azioni intraprese, entro trenta giorni dalla data di ricevimento del reclamo.

Kiwa UNAVIAcert stabilirà con il reclamante se e in quale misura, il contenuto del reclamo e la sua risoluzione debbano essere resi pubblici.

Nel caso Kiwa UNAVIAcert decida di effettuare un audit con poco preavviso presso l'Organizzazione cliente, questo sarà completato entro 90 giorni dalla data di ricezione del reclamo.

13.3 Ricorsi

Qualora l'Organizzazione cliente non risulti soddisfatta della risposta ricevuta, può presentare ricorso per iscritto, indirizzandolo al Presidente del CdA di Kiwa UNAVIAcert,

Il ricorrente deve motivare le ragioni del suo ricorso e, nel caso in cui tale ricorso sia riferito ad una decisione di Kiwa UNAVIAcert (es. verbalizzazione di Non Conformità maggiore), va presentato a Kiwa UNAVIAcert entro un termine di 10 gg. di calendario dalla data di comunicazione della decisione.

Eseguiti gli approfondimenti del caso, Kiwa UNAVIAcert fornirà risposta al cliente entro 30 giorni dal ricevimento del ricorso e comunicherà le eventuali azioni da intraprendere.

Le modalità di dettaglio per la presentazione dei reclami e ricorsi sono riportate sul sito www.kiwa.it.

13.4 Contenziosi

Qualora l'esito del ricorso non sia accettato dal ricorrente, qualsiasi controversia tra il Cliente e il Contraente, sarà gestita come previsto all'art. 18 comma 1 dei *Termini e Condizioni Generali di Kiwa UNAVIAcert per lo svolgimento degli incarichi*.

14. FACOLTÀ DI RECESSO UNILATERALE DAL CONTRATTO

Kiwa UNAVIAcert può recedere liberamente dal contratto con l'Organizzazione Cliente dandone comunicazione

scritta all'Organizzazione cliente con un preavviso di sei mesi rispetto alla data di efficacia del recesso. Il recesso da parte di Kiwa UNAVIAcert comporta la revoca della certificazione emessa. L'Organizzazione è comunque tenuta a corrispondere a Kiwa UNAVIAcert gli importi dovuti per le prestazioni ricevute durante il periodo di preavviso, secondo quanto stabilito nell'ultima offerta valida.

In caso l'Organizzazione voglia recedere dal contratto, il recesso unilaterale durante il periodo di validità della Certificazione, prevede il rispetto dei tempi di preavviso previsti nei *Termini e Condizioni Generali* e nel *Regolamento Kiwa per la Certificazione*.

In particolare, per preavviso inferiore a tre mesi rispetto all'Audit scadenzato e superiori alle due settimane, il Cliente dovrà provvedere al pagamento del 50% dell'importo relativo alla quota prevista per la successiva attività prevista da contratto. Per periodi di preavviso inferiori alle due settimane vale quanto indicato nei *Termini e Condizioni Generali*.

In caso di chiusura del contratto, Kiwa UNAVIAcert provvederà ad emettere fattura, in relazione alle spese di chiusura della pratica di certificazione, secondo quanto stabilito nell'ultima offerta valida.

15. MODIFICA UNILATERALE DEL CONTRATTO

Kiwa UNAVIAcert si riserva la facoltà di modificare in qualsiasi momento il presente Regolamento. Le eventuali nuove clausole/variazioni effettuate, saranno efficaci dal momento in cui saranno comunicate al cliente per iscritto.

L'Organizzazione che non intenda accettare le variazioni, può recedere dal contratto dandone comunicazione scritta tramite raccomandata A/R o posta certificata entro 30 giorni solari, a pena di decadenza, dal giorno successivo alla comunicazione a Kiwa UNAVIAcert.

Il recesso avrà efficacia dall'ultimo giorno lavorativo del mese di ricevimento della comunicazione da parte del cliente.