

## **INDICE**

1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE
2. PRINCIPI GENERALI E GARANZIE PER IL CLIENTE
3. REQUISITI COGENTI E LIMITI DI CONTROLLO DELLA LEGALITÀ
4. DEFINIZIONI E RIFERIMENTI
5. CERTIFICAZIONE INIZIALE
6. MANTENIMENTO - SORVEGLIANZE PERIODICHE
7. AUDIT ADDIZIONALI
8. MODIFICHE ALLA CERTIFICAZIONE
9. SOSPENSIONE, REVOCA O RIDUZIONE DELLA CERTIFICAZIONE
10. PUBBLICITÀ
11. RECLAMI, RICORSI E CONTENZIOSI
12. FACOLTÀ DI RECESSO UNILATERALE DAL CONTRATTO

Rev.	Sintesi modifica	Data
4	Introduzione riferimento a nuovo Regolamento Kiwa e relativi adattamenti (eliminazione parti presenti in quest'ultimo). Introduzione Market Surveillance Visit.	2018-02-26
3	Inserimento criteri generali per la certificazione	2016-07-12

Verifica:

Direttore Qualità ed Industrializzazione

*Maria Anzilotta*

*Firma su cartaceo*

Approvazione:

Chief Operating Officer

*Giampiero Belcredi*

*Firma su cartaceo*

*È vietata la riproduzione totale o parziale, con qualsiasi mezzo, di questo documento senza l'autorizzazione di Kiwa Cermet Italia*

## 1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

Il presente Regolamento definisce i diritti e doveri, nonché la metodologia operativa che regola i rapporti tra Kiwa Cermet Italia S.p.A. (nel seguito Kiwa Cermet per brevità) e le Organizzazioni Clienti, nell'erogazione dei servizi di Certificazione di prodotto.

Il presente regolamento si applica alle attività di Certificazione di prodotto:

- a) in accordo norme nazionali / internazionali su base volontaria;
- b) in accordo ai Documenti Tecnici di riferimento su base volontaria.

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

È espressamente esclusa, dall'oggetto del contratto stipulato con Kiwa Cermet qualunque forma di consulenza al Cliente, che possa far venir meno la natura di indipendenza delle valutazioni svolte.

Il presente regolamento è disponibile anche sul sito Kiwa Cermet ([www.kiwacermet.it](http://www.kiwacermet.it)).

## 2. PRINCIPI GENERALI E GARANZIE PER IL CLIENTE

Nella sua attività di certificazione, oltre quanto previsto nei *Termini e Condizioni Generali*, Kiwa Cermet applica i seguenti principi:

- a) Assenza di discriminazione: l'accesso ai servizi di certificazione è consentito a qualsiasi Organizzazione che ne faccia richiesta, in osservanza al presente Regolamento, senza alcuna condizione discriminatoria di natura commerciale, finanziaria o d'appartenenza a particolari associazioni
- b) Imparzialità ed indipendenza: assicurate mediante le seguenti misure:
  - Svolgimento delle attività di certificazione assegnate a personale non avente alcun interesse nell'Organizzazione oggetto di certificazione, tenuto a osservare le regole comportamentali e di indipendenza stabilite da Kiwa Cermet; su questo punto Kiwa Cermet si impegna ad accettare eventuali segnalazioni motivate da parte del Cliente, relativamente alla sussistenza di incompatibilità di incarico, che potrebbero compromettere l'imparzialità o indipendenza di giudizio;
  - Puntuale applicazione di regole e procedure formalizzate, in uso da parte di tutto il personale dei servizi di certificazione e consultazione periodica con appropriate Parti Interessate alla certificazione;
  - Netta separazione tra il personale che esegue le attività di audit e quello che partecipa alla decisione di certificazione;
  - Totale astensione dallo svolgimento di attività di assistenza nella definizione e applicazione dei requisiti per ottenere la Certificazione.
- c) Puntuale gestione dei reclami, ricorsi e contenziosi, così come definito nel § 11 del presente Regolamento;
- d) Riservatezza: Oltre quanto regolamentato nei Termini e Condizioni Generali e nel *Regolamento Kiwa per la Certificazione*, Kiwa Cermet 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 della disposizioni di legge sulla Privacy;
- e) Accreditamenti: Kiwa Cermet si impegna ad informare il Cliente dell'eventuale rinuncia, sospensione o revoca dell'accreditamento, nonché a supportare il Cliente nella fase del passaggio ad altro Organismo accreditato; in tali casi Kiwa Cermet 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 Cermet, senza necessità di preavviso e senza oneri aggiuntivi.

### 3. REQUISITI COGENTI E LIMITI DI CONTROLLO DELLA LEGALITÀ

La conformità legislativa attinente l'oggetto della certificazione, sarà considerata da Kiwa Cermet un pre-requisito indispensabile per il rilascio della certificazione.

La certificazione rilasciata da Kiwa Cermet tuttavia, riguarda 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 se stessa e verso terzi, degli adempimenti legislativi connessi ai prodotti oggetto di certificazione.

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

### 4. DEFINIZIONI E RIFERIMENTI

#### ***Certificazione di prodotto***

In questo Regolamento il termine "certificazione" sta ad indicare tutte le attività eseguite da Kiwa Cermet, sulla base delle quali dichiara, con un elevato grado di fiducia, che un prodotto possiede tutti i requisiti dello schema di certificazione, definiti in una "Linea guida di valutazione" (Documento Tecnico) o in altro documento normativo, dichiarati applicabili da Kiwa Cermet stessa ai fini della certificazione.

I termini utilizzati fanno riferimento alle definizioni riportate nelle seguenti norme (nella loro edizione in vigore):

- UNI CEI EN ISO/IEC 17000
- UNI CEI EN 45020.

### 5. CERTIFICAZIONE INIZIALE

#### **5.1 Criteri generali**

L'Organizzazione, prima di intraprendere l'iter di Certificazione con Kiwa Cermet, deve soddisfare i seguenti requisiti:

- Avere accertato la conformità del prodotto ai requisiti per cui si richiede la certificazione ed impegnarsi a mantenere la conformità a tali requisiti;
- Accettare le condizioni previste dal presente Regolamento;
- Autorizzare l'accesso ai locali, stabilimenti, alle aree e alle informazioni necessarie per svolgere l'Audit;
- Fornire completa collaborazione al Gruppo di Audit, rendendo disponibile la documentazione necessaria;
- Designare un proprio Rappresentante come interlocutore principale del Gruppo di Audit e far svolgere a eventuali consulenti presenti durante l'Audit il ruolo di osservatore;
- Essere responsabile dell'applicazione dei requisiti previsti dalle norme vigenti in materia di sicurezza sul luogo di lavoro. In assenza di disposizioni cogenti, l'Organizzazione si impegna a fornire a Kiwa Cermet un'informativa completa e dettagliata relativa ai rischi specifici esistenti nell'ambiente in cui è destinato ad operare il personale Kiwa Cermet e i DPI necessari per lo svolgimento dell'incarico, informando il personale di Kiwa Cermet sul loro corretto utilizzo. A tal proposito, l'Organizzazione cliente dovrà fornire al personale incaricato da Kiwa Cermet 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 Cermet;
- Accettare, senza costi aggiuntivi, l'eventuale presenza di Valutatori dell'ente di accreditamento/controllo, che saranno notificati da Kiwa Cermet con chiara illustrazione di ruoli. Tale presenza ha lo scopo di accettare che le modalità di valutazione adottate da Kiwa Cermet siano conformi ai requisiti per l'accreditamento.
- Accettare, per gli schemi accreditati, eventuali controlli dell'Ente di Accreditamento. Infatti, allo scopo di accettare che le modalità di valutazione adottate da Kiwa Cermet 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 Cermet con 7 giorni lavorativi di preavviso. Ricevuta tale comunicazione Kiwa Cermet informerà l'Organizzazione cliente. Il piano della visita viene preparato dall'Ente di Accreditamento, che lo renderà disponibile a Kiwa Cermet, successivamente Kiwa Cermet lo invierà all'Organizzazione cliente. Qualora l'Organizzazione non conceda il proprio benestare, la validità del certificato viene sospesa, fino a quando non viene concesso il benestare alla visita, per un periodo massimo di 3 mesi. Scaduti i 3 mesi, in assenza di benestare alla visita, la certificazione viene revocata. L'Organizzazione dovrà rendere disponibile all'Ente di Accreditamento la documentazione che Kiwa Cermet 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. Per le modalità di svolgimento della Market Surveillance Visit si puo' prendere a riferimento il documento IAF ID 04 (scaricabile gratuitamente dal sito IAF: [www.iaf.nu](http://www.iaf.nu)). Altri metodi di controllo potranno essere adottati dall'Ente di accreditamento, per verificare l'operatività di Kiwa Cermet 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.

## **5.2 Domanda di certificazione**

L'Azienda che intende richiedere una certificazione invia una richiesta di offerta a Kiwa Cermet.

Kiwa Cermet, dopo aver raccolto le informazioni tecniche necessarie, verificato la disponibilità dei mezzi per eseguire tutte le attività di valutazione e di avere la competenza e la capacità per eseguirla, elabora una offerta dettagliando la procedura, i costi e menzionando il documento normativo o tecnico (D.T.- KI-04xx) di riferimento e la invia all'Azienda.

In caso di accettazione dell'offerta, l'Azienda invia a Kiwa Cermet l'offerta accettata e firmata dal Legale Rappresentante o da un suo delegato, che rappresenta il contratto che regolerà i rapporti tra la propria Azienda e Kiwa Cermet per la fase relativa ai test di tipo iniziale e alla sorveglianza iniziale, mentre la fase successiva relativa al mantenimento della certificazione, verrà regolata con un contratto apposito (Surveillance Agreement).

Nel caso l'offerta sia ritornata modificata da parte del Cliente, Kiwa chiederà ulteriori chiarimenti prima di attivare l'iter di certificazione.

Nel caso in cui l'Azienda intenda recedere dal contratto prima di aver ottenuto il Certificato di Conformità, sarà tenuta al pagamento delle spese già sostenute (es. audit o prove già eseguite) più le spese di chiusura della pratica di certificazione, secondo quanto stabilito nell'ultima offerta valida.

## **5.3 Pianificazione audit**

Kiwa Cermet concorda con l'Azienda la data dell'audit iniziale di certificazione e invia il piano di audit al Cliente, con un preavviso minimo di 3 giorni, comunicando i nominativi del Gruppo di Audit; qualora sussistano conflitti di interesse, l'Azienda può chiederne la sostituzione entro tre giorni lavorativi, di un membro o dell'intero Gruppo di Audit motivandone le ragioni.

## **5.4 Verifiche di Certificazione**

### **5.4.1 Requisiti Generali**

Le verifiche di certificazione eseguite da Kiwa Cermet si baseranno sui requisiti dello schema di certificazione del prodotto in questione, sul Documento Tecnico di riferimento (in funzione della Norma di riferimento) e sulla natura del prodotto da certificare; esse includono:

- Test (prove di laboratorio sui campioni) per accertare che i prodotti rispettino i requisiti tecnici di prodotto e/o di fabbricazione;
- Valutazione del processo di produzione;
- Valutazione del Sistema Qualità e/o dello schema di Controllo Interno di Qualità (IQC-Scheme);
- Valutazione delle procedure dell'Azienda.

L'Azienda deve presentare tutti i prodotti e le informazioni rilevanti ai fini di un'attenta e valida valutazione da parte di Kiwa Cermet, consentendo all'auditor Kiwa Cermet il prelievo di campioni da inviare al laboratorio per le prove previste dalla Norma / Documento tecnico applicabile, in accordo al piano di campionamento riportato nello schema IQC.

#### 5.4.2 Accettazione dei rapporti di prova presentati dall'Azienda

Se l'Azienda presenta dei rapporti di prove condotte in accordo ai requisiti della Norma/Documento Tecnico applicabile, al fine di dimostrare che sono stati rispettati i requisiti necessari alla certificazione, Kiwa Cermet accetterà tali rapporti, purché gli stessi siano stati rilasciati da un Organismo di Certificazione di Prodotto accreditato o da un Laboratorio qualificato. Naturalmente le prove devono essere state effettuate sugli stessi prodotti per i quali l'Azienda ha presentato la richiesta di certificazione.

Il laboratorio deve operare in accordo a UNI CEI EN ISO/IEC 17025 e deve essere approvato da Kiwa Cermet per mezzo di audit, o deve essere accreditato ai sensi della stessa Norma da un Ente firmatario del MLA in ambito EA per il tipo di prova richiesta.

#### 5.5 Verifica dei requisiti di prodotto e/o fabbricazione

Kiwa Cermet deve verificare i prodotti da certificare, in riferimento ai requisiti di prodotto e di fabbricazione definiti dal Documento Tecnico di riferimento (D.T. KI-04xx).

A questo scopo, Kiwa Cermet deve disporre dei campioni necessari, prelevati dalla produzione in corso e/o dal magazzino.

Nel caso in cui i test iniziali non siano superati, questi possono essere ripetuti su richiesta dell'Azienda, fino al riscontro dell'esito positivo (superamento dei test iniziali). La pratica non verrà sottoposta all'esame fino a quando i test iniziali sui prodotti non saranno superati. I costi saranno tutti a carico dell'Azienda, fino al momento del riscontro dell'esito positivo (costo del nuovo prelievo e del nuovo test).

#### 5.6 Audit presso l'Azienda

La valutazione della conformità ai requisiti del Documento Tecnico applicabile (D.T. KI-04xx) viene svolta sulla base di check list relative allo specifico schema di certificazione.

I principali elementi da esaminare sono:

- a) Strumenti di misura e metodo di taratura (interno o esterno);
- b) Materie prime o componenti acquistati;
- c) Valutazione del processo di produzione (controllo del semi-lavorato e dei parametri di processo);
- d) Controlli sui prodotti finiti al fine di accertare che gli stessi rispettino i requisiti tecnici di prodotto e/o di fabbricazione;
- e) Esame delle procedure interne per la gestione delle Non Conformità (eventuali azioni correttive e reclami);
- f) Esame delle procedure interne per trasporto, stoccaggio e imballo dei prodotti finiti.

Per gli elementi da a) a d), l'Azienda deve registrare, dandone evidenza:

- Il tipo di controllo;
- Il metodo di controllo usato;
- La frequenza del controllo;
- Il metodo in cui vengono registrati e conservati i risultati del controllo.

Il Responsabile del Gruppo di Audit (RGA) consegna il Rapporto di audit, gli originali dei rapporti di non conformità e/o Osservazioni al rappresentante dell'Azienda, avendo cura di raccoglierne la firma per le parti di competenza, trattenendo per sé una copia.

#### 5.7 Azioni Correttive (AC)

Le correzioni e le azioni correttive, necessarie a eliminare le non conformità emerse, devono essere definite dall'Azienda e comunicate a Kiwa Cermet entro 20 giorni dall'audit, compilando ogni singolo rapporto di non conformità, nella parte di competenza relativa alle "azioni correttive proposte/attuate" indicando modalità, tempi e responsabilità dell'attuazione.

Ogni modulo che lo prevede dovrà essere firmato dal Rappresentante dell'Azienda.

Il RGA valuta le correzioni e le azioni correttive proposte e per accettazione o nel caso si evidenzino commenti o necessità di chiarimenti, ne dà comunicazione in forma scritta all'Azienda.

L'esito positivo o negativo della valutazione delle AC viene annotato sul rapporto di non conformità nella parte di competenza e approvato dal LA.

L'effettiva attuazione delle AC e la chiusura delle NC verrà valutata dal RGA nel successivo audit di sorveglianza; nel caso di NC maggiori la valutazione avverrà tramite un audit addizionale.

Il trattamento delle osservazioni/elementi di miglioramento verrà valutato in campo, in occasione del successivo audit di sorveglianza.

### 5.8 Classificazione delle non conformità (NC)

Ogni Non Conformità riscontrata nel corso degli audit è classificata come segue:

**Non conformità maggiore:** non conformità che pregiudica l'efficacia o la sicurezza del prodotto e riguarda:

- Deviazione o assenza totale di conformità rispetto ad un requisito specificato, riscontrata sulla base di evidenze oggettive
- Mancato adempimento di requisiti di legge applicabili al prodotto oggetto di certificazione.

**Non conformità minore:** non conformità che riguardi qualsiasi mancanza ai requisiti di norma, non rientrante nella casistica delle non conformità maggiori sopra descritte, o il parziale mancato rispetto di uno o più requisiti di norma e/o del contratto stipulato con Kiwa Cermet.

Più non conformità minori, inerenti uno stesso requisito in funzione dei contenuti e del risultato generale dell'audit possono comportare l'emissione una NC maggiore.

Non conformità minori non risolte e/o non prese in carico dall'Organizzazione possono comportare l'emissione di NC maggiore.

**Elemento di Miglioramento (osservazioni):** situazione rilevata nel corso dell'Audit che può fornire spunti per un miglioramento del processo oggetto di certificazione.

### 5.9 Decisione di certificazione

Kiwa Cermet esamina la documentazione di audit prodotta dal RGA, il risultato dei test di laboratorio e, in caso di esito positivo, autorizza l'emissione del Certificato di Conformità.

Se la decisione finale differisce da quanto proposto dal RGA, le motivazioni sono comunicate per iscritto all'Azienda.

La validità del Certificato di Conformità è subordinata all'esito positivo delle visite di sorveglianza periodiche.

### 5.10 Marchio di certificazione e loghi

L'Azienda è autorizzata ad applicare sui prodotti certificati il marchio di certificazione secondo quanto definito dai DT Ki-04xx.

Per quei prodotti per i quali non è possibile l'applicazione del marchio sul prodotto stesso o sull'imballo, questo può essere applicato sui documenti promozionali o tecnici in conformità alle disposizioni presenti all'interno del DT Ki-04xx ed avendo sempre cura di evidenziare chiaramente il riferimento con il modello di prodotto a cui il marchio è stato concesso.

Kiwa Cermet controlla l'uso corretto del marchio di certificazione in occasione degli audit di sorveglianza e, in caso di uso non corretto, intraprende le azioni necessarie che possono includere l'emissione di non conformità gravi/minori e azioni legali appropriate.

## 6. MANTEINIMENTO – SORVEGLIANZE PERIODICHE

### 6.1 Pianificazione audit

Alla scadenza periodica, prevista dal D.T. KI-04xx, deve essere eseguito un audit di sorveglianza.

Gli audit di sorveglianza possono essere effettuati senza preavviso.

### 6.2 Audit sorveglianza

L'audit di sorveglianza comprende le fasi di Test presso l'azienda e/o presso il laboratorio secondo quanto previsto dal relativo D.T. KI-04xx, e Audit c/o l'Azienda con le stesse modalità definite dai § 5.3 + 5.6.

Il rinvio di un Audit già programmato e concordato, per ragioni imputabili all'Organizzazione, deve essere comunicato a Kiwa Cermet almeno 30 giorni prima della data pianificata, in caso contrario verrà fatturato il 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.

### **6.3 Conferma di Certificazione**

Kiwa Cermet esamina la documentazione dell'audit di sorveglianza e gli eventuali Test di Laboratorio e, nel caso di esito positivo, conferma la validità della certificazione.

Per le NC maggiori l'Azienda deve attivare tempestivamente delle azioni, approvate dal Responsabile del Gruppo di Audit che dovranno essere implementate entro un tempo massimo di 2 mesi, prima di immettere nuovamente sul mercato dei prodotti oggetto del rilievo prevedendo un eventuale richiamo di quelli già distribuiti.

Eventuali richieste di proroga motivate per i tempi di implementazione dovranno essere approvate da Kiwa Cermet.

Per le NC minori l'azione correttiva e i tempi di attuazione proposti dall'Azienda, ed inviati a Kiwa Cermet entro 20 gg, devono essere approvate dal Responsabile del Gruppo di Audit che, per accettazione o nel caso si evidenzino commenti o necessità di chiarimenti, ne dà comunicazione in forma scritta all'Azienda.

## **7. AUDIT ADDIZIONALI**

Kiwa Cermet si riserva il diritto, motivato per iscritto all'Azienda, di effettuare audit e/o prove addizionali relative al prodotto certificato, per le motivazioni indicate nel *Regolamento Kiwa per la Certificazione* o per richieste emerse in fase di Decisione di Certificazione.

Tali Audit supplementari, a carico dell'Azienda, non sostituiscono e non modificano l'iter e le frequenze degli Audit di sorveglianza periodica.

## **8. MODIFICHE ALLA CERTIFICAZIONE**

### **8.1 Estensione della certificazione**

Qualora l'Azienda chieda un'estensione della certificazione in essere, Kiwa Cermet emetterà una nuova offerta e verrà seguito lo stesso iter descritto al § 5 per l'audit di certificazione.

### **8.2 Modifiche apportate dall'azienda**

L'Azienda deve informare Kiwa Cermet dei cambiamenti che sono (o possono essere) direttamente connessi con la qualità dei suoi prodotti. (*Tali cambiamenti possono riguardare variazioni nelle specifiche del prodotto o cambiamenti nella struttura, nel management della società del fornitore, nei processi produttivi o di approvvigionamento, ecc.*)

Kiwa Cermet conseguentemente deve determinare se è necessario un test supplementare e informarne l'Azienda, comunicandone la natura, lo scopo e i relativi costi.

Se viene richiesto un test supplementare, Kiwa Cermet può non autorizzare l'Azienda a rilasciare come certificati i prodotti che sono stati fabbricati in condizioni diverse da quelle definite al momento dell'emissione del certificato.

L'autorizzazione viene ripristinata quando saranno disponibili i risultati positivi del test.

Se i test riportano invece un esito negativo questi, affinché possa essere confermata la validità del certificato, vengono ripetuti su nuovi campioni a spese del cliente, congiuntamente Kiwa Cermet apre nei confronti dell'Azienda una NC per la gestione delle azioni conseguenti.

### **8.3 Modifiche ai regolamenti e/o ai requisiti della certificazione**

Vale quanto indicato nel *Regolamento Kiwa per la Certificazione*.

#### 8.4 Estensione del rapporto di prova ad una azienda terza

Qualora l'azienda Cliente (azienda "a") dovesse fornire i propri prodotti certificati a una azienda terza (azienda "b"), con lo scopo di immettere nel mercato tali prodotti con il nome dell'azienda "b", quest'ultima azienda (con l'assenso delle parti espresso in forma scritta) potrà richiedere di essere inserita nel rapporto di prova originale, o di avere un rapporto di prova a proprio nome.

Al fine di adempiere a questa richiesta è comunque necessario che venga stipulato in forma scritta un apposito accordo tra l'azienda "a" e l'azienda "b" in modo da regolamentare chiaramente i rapporti che intercorrono tra i due soggetti. In particolare, in tale accordo, dovrà essere specificato che tutta la documentazione tecnica ed i rapporti di prova in possesso dell'azienda "a", a supporto delle verifiche di conformità dei prodotti certificati, sono nella piena disponibilità dell'azienda "b" la quale dovrà anche riconoscere l'applicabilità di tale documentazione ai prodotti certificati. Inoltre in tale accordo dovrà essere indicato che la certificazione di "b" decade nel caso venga meno la certificazione di "a".

L'estensione del rapporto di prova originale, o l'emissione di un nuovo rapporto di prova, potrà essere eseguito senza procedere ad ulteriori test (solo sulla base della documentazione tecnica presentata) solo alla condizione che il prodotto non subisca nessuna modifica rispetto al campione testato in origine.

Sulla base di tale documentazione sarà emesso un certificato di Esame CE di Tipo inerente i prodotti commercializzati dalla ditta terza.

#### 8.5 Estensione della certificazione ad una azienda terza

Qualora l'azienda cliente (azienda "a") dovesse fornire i propri prodotti certificati a una azienda terza (azienda "b"), con lo scopo di immettere nel mercato tali prodotti con il nome dell'azienda "b", quest'ultima azienda potrà richiedere la certificazione a proprio nome seguendo l'iter di cui ai paragrafi precedenti.

Al fine della certificazione, nel caso in cui tutto il processo produttivo fosse svolto presso l'azienda "a", senza che il prodotto certificato subisca modifiche e/o alterazioni, si potranno utilizzare (con l'assenso delle parti espresso in forma scritta) la documentazione tecnica ed i report delle visite ispettive effettuate presso l'azienda "a".

Anche in questo caso si applica quanto specificato al punto precedente in merito all'accordo da stipulare tra le parti. In aggiunta a quanto sopra specificato, in tale accordo dovrà essere indicato che l'azienda "b" sia messa al corrente di tutti gli aspetti legati al processo di fabbricazione e/o al sistema di qualità per la garanzia di conformità degli apparecchi e che la certificazione dell'azienda "b" decade nel caso venga meno la certificazione di "a"; l'Azienda "b" deve mettere al corrente l'Azienda "a" di eventuali reclami inerenti i prodotti certificati.

### 9. SOSPENSIONE, REVOCA O RIDUZIONE DELLA CERTIFICAZIONE

#### 9.1 Sospensione, revoca o riduzione

La Certificazione può essere sospesa, revocata o ridotta per le motivazioni indicate nel *Regolamento Kiwa per la Certificazione* o su richiesta del cliente. Kiwa Cermet si riserva il diritto di valutare sulla base delle motivazioni che hanno portato alla sospensione/revoca/riduzione:

- La possibilità di richiedere al Cliente il richiamo dei prodotti già immessi sul mercato (compresi quelli giacenti in magazzino);
- Se concedere al Cliente di proseguire con l'immissione in commercio dei prodotti già realizzati alla data della sospensione/revoca/riduzione.

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

Durante il periodo di sospensione il cliente perde il diritto di utilizzo del Marchio di Certificazione Kiwa Cermet e del certificato e viene cancellato dagli elenchi delle Organizzazioni con prodotto certificato.

Qualora il cliente non metta in atto le azioni indicate da Kiwa Cermet per il ripristino della certificazione sospesa la certificazione sarà revocata ovvero, nei casi possibili, ne sarà ridotto il campo di applicazione.

La riduzione della certificazione comporta l'emissione di un nuovo certificato, indicante il campo di applicazione per cui la certificazione è rimasta valida, e il ritiro del vecchio certificato. Il cliente inoltre dovrà

tempestivamente adeguare tutte le forme di comunicazione e pubblicità relative alla certificazione riferita al nuovo campo di applicazione ridotto.

A seguito di revoca della certificazione, l'Organizzazione perde il diritto di utilizzo del Marchio di Certificazione Kiwa Cermet e viene cancellata dagli elenchi delle organizzazioni certificate.

A seguito di revoca, per quanto concerne la parte di anno coperta dalla Certificazione, l'Azienda dovrà corrispondere a Kiwa Cermet il costo di mantenimento annuale già definito, proporzionalmente al periodo di validità del certificato stesso. I costi di visita e dei test di mantenimento, se già eseguiti, saranno integralmente fatturati.

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 Cermet.

Kiwa Cermet si riserva il diritto di comunicare il provvedimento di sospensione, revoca o riduzione agli enti di accreditamento (per certificazione coperta da accreditamento) e/o ad altri terzi che ne facciano richiesta.

## **10. PUBBLICITÀ**

L'Azienda, una volta ottenuto il Certificato di Conformità, ha il diritto di rendere pubblica la notizia dell'autorizzazione all'uso del marchio o del certificato di conformità per i prodotti coperti dalla certificazione. In ogni caso l'Azienda Cliente deve porre attenzione affinché nelle sue pubblicazioni e nella sua pubblicità non vi siano riferimenti ingannevoli ai prodotti oggetto della certificazione.

## **11. RECLAMI, RICORSI E CONTENZIOSI**

### **11.1 Reclami**

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

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

### **11.2 Ricorsi**

Qualora il reclamante non risulti soddisfatto della risposta ricevuta, o intenda opporsi ad una decisione di Kiwa Cermet può presentare ricorso per iscritto.

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

Kiwa Cermet fornirà al ricorrente risposta scritta e notificherà le eventuali azioni da intraprendere entro 30 giorni dalla data di ricevimento del ricorso.

Le modalità di dettaglio per la presentazione dei reclami e ricorsi sono riportate sul sito [www.kiwacermet.it](http://www.kiwacermet.it).

### **11.3 Contenziosi**

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

## **12. FACOLTÀ DI RECESSO UNILATERALE DAL CONTRATTO**

Kiwa Cermet può recedere liberamente dal presente contratto 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 Cermet comporta la revoca della certificazione emessa. L'Organizzazione è comunque tenuta a

corrispondere a Kiwa Cermet 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 Cermet provvederà ad emettere fattura, in relazione alle spese di chiusura della pratica di certificazione, secondo quanto stabilito nell'ultima offerta valida.