



AREAS

Certificazioni

TITOLO	CONDIZIONI GENERALI CONTRATTUALI
CODICE	SGQ-D-08-01
REVISIONE	Rev.2
DATA	28.01.2022

COPIA CONTROLLATA



COPIA NON CONTROLLATA



2	28.01.2022	Responsabile qualità	Direttore tecnico	Revisione generale
1	05.01.2022	Responsabile qualità	Direttore tecnico	Revisione a seguito di documentazione di Accredia
0	15.07.2021	Responsabile qualità	Direttore tecnico	Prima emissione
Rev.	Data	Emesso da	Approvato da	Descrizione delle modifiche

SOMMARIO

1. OGGETTO DELL'ATTIVITÀ	3
2. MODALITÀ DI ESECUZIONE DELL'ATTIVITÀ	3
3. UTILIZZO DI RISORSE ESTERNE	4
4. VARIAZIONI FUTURE	4
5. ORDINE E CONTRATTO	4
6. DURATA DEI CONTRATTI	4
6.1. Contratti per attività di ispezione.....	5
6.2. Contratti per attività di ispezione periodica	5
6.3. Contratti per attività di certificazione	5
6.4. Contratti per prove e analisi di laboratorio	6
6.5. Contratti per attività diverse dalle precedenti.....	6
7. DIRITTO DI RECESSO	6
8. CORRISPETTIVI.....	6
9. IMPEGNI E RESPONSABILITÀ DEL CLIENTE.....	7
10. RESPONSABILITÀ DI AREAS CERTIFICAZIONI	9
11. DISPOSIZIONI RESIDUALI	10
11.1. Riesame da parte dei comitati interni	10
11.2. Audit da parte di Autorità aventi causa	10
11.3. Esito negativo delle attività svolte da AREAS Certificazioni.....	10
12. RECLAMI E RICORSI	10
12.1. Ricorsi.....	10
12.2. Reclami	11
13. PRIVACY	11
14. REVISIONI	12

1. OGGETTO DELL'ATTIVITÀ

Le presenti Condizioni Generali Contrattuali definite da AREAS Certificazioni S.r.l. disciplinano le modalità, i termini e le condizioni che regolano la prestazione di tutti i servizi offerti al Cliente in particolare:

- certificazione di prodotto, di servizio, di processo
- certificazione delle competenze delle persone
- certificazione di sistemi di qualità
- ispezione
- prova e analisi svolte presso laboratorio e/o svolte in campo
- formazione.

Per quanto riguarda la ISO/IEC 17020, AREAS è da considerarsi organismo di ispezione di Tipo A.

Fatto salvo per quanto diversamente pattuito per iscritto con il singolo Cliente, tutti i contratti di prestazione dei servizi stipulati da AREAS Certificazioni col Cliente sono regolati dalle Condizioni Generali Contrattuali le quali formano parte integrante e sostanziale di ogni offerta e/o contratto.

Si rimanda ai singoli Regolamenti applicabili (PED, WEL, ecc.) per la definizione di regole e modalità di erogazione del servizio di certificazione messo in atto da AREAS Certificazioni S.r.l..

Le Condizioni Generali Contrattuali sono pubblicate sul sito web di AREAS Certificazioni aggiornate all'ultima revisione applicata. Il presente documento assume validità a partire dalla data di accreditamento di AREAS Certificazioni.

2. MODALITÀ DI ESECUZIONE DELL'ATTIVITÀ

AREAS Certificazioni a seguito di una richiesta del Cliente, redige una proposta di offerta riportando nel documento una dettagliata indicazione tecnica e i relativi importi economici.

Con l'accettazione e sottoscrizione dell'offerta da parte del Cliente, si considerano adottate e accettate anche le Condizioni Generali Contrattuali a partire dalla data riportata sul documento.

Se nei documenti d'offerta sono riportate condizioni economiche differenti da quelle illustrate nel presente documento, prevalgono le condizioni riportate in offerta.

Gli importi applicati sono calcolati in base a considerazioni fatte da AREAS raffrontando i valori riportati in un tariffario con la richiesta del Cliente e gli eventuali documenti da esso inviati. Il tariffario è definito da AREAS Certificazioni, approvato dal Direttore Tecnico e sottoposto al comitato di salvaguardia dell'imparzialità che deve garantire che le attività di AREAS Certificazioni siano sempre offerte senza discriminazione a tutti i potenziali clienti.

AREAS Certificazioni può adottare inoltre politiche di sconto rispetto agli importi riportati nel listino che saranno formalizzate e documentate o dal Responsabile di Schema fino a una determinata soglia o direttamente dal Direttore Tecnico.

Il Cliente può richiedere, mediante richiesta scritta firmata dal suo legale rappresentante, informazioni in merito alle tariffe applicate da AREAS Certificazioni ma solo relativamente al servizio oggetto dell'offerta; nella lettera di richiesta il legale rappresentante del Cliente deve esserci evidenza dell'impegno dello stesso a non divulgarle a terzi le informazioni ottenute.

AREAS Certificazioni presta al Cliente esclusivamente il servizio indicato nell'offerta e, pertanto, qualsiasi altro servizio od attività che il Cliente richieda ad AREAS Certificazioni dovrà essere regolato da uno specifico contratto da stipularsi ad hoc.

3. UTILIZZO DI RISORSE ESTERNE

AREAS Certificazioni controlla con cura e diligenza professionale per quanto concerne la selezione e l'assegnazione del proprio personale, e, qualora nell'espletamento dei Servizi deleghi a terzi tutta o parte dell'attività oggetto dei servizi richiesti, si assume direttamente nei confronti del Cliente la responsabilità dell'operato dei propri ausiliari e fornitori.

Il Cliente acconsente che AREAS Certificazioni possa affidare a terzi suoi ausiliari lo svolgimento dell'attività indicata nel contratto, in tutto od anche soltanto in parte, garantendone la qualifica necessaria per la prestazione dei servizi.

AREAS trasmetterà a tali soggetti le informazioni relative al Cliente la cui conoscenza sia necessaria per la prestazione dei servizi i quali sono tenuti al rispetto di tutti i doveri gravanti su AREAS Certificazioni, inclusi quelli in materia di indipendenza e riservatezza.

4. VARIAZIONI FUTURE

AREAS Certificazioni ha la facoltà di poter apportare modifiche alle Condizioni Generali Contrattuali qui descritte emettendo un nuovo documento con una revisione successiva alla precedente che sarà pubblicato sul sito web di AREAS Certificazioni sostituendo il precedente. Le modifiche relative alla nuova revisione saranno evidenziate tramite barra laterale, colore carattere diverso, con eventuale aggiunta di stili (corsivo/grassetto) o effetti (sottolineato/barrato/...), o altro.

Il Cliente prende atto ed accetta che AREAS Certificazioni ha il diritto di modificare i servizi allo scopo di soddisfare i requisiti della legge applicabile in materia a condizione che tali modifiche non influiscano materialmente sulla natura e sul complesso dei servizi.

A seguito della pubblicazione, AREAS Certificazioni applicherà a tutte le successive offerte la nuova revisione delle Condizioni Generali Contrattuali.

Sarà compito del Cliente verificare la revisione pubblicata sul sito web di AREAS Certificazioni al momento del rinnovo del contratto.

Si precisa che la nuova revisione delle Condizioni Generali Contrattuali sarà utilizzata anche:

- per il rinnovo di un contratto,
- per espressa volontà delle parti (AREAS Certificazioni e Cliente),
- per tacito rinnovo se il Cliente non ha fornito disdetta nei tempi e modi indicati da AREAS Certificazioni

5. ORDINE E CONTRATTO

Con la sottoscrizione dell'offerta, il Cliente dimostra di accettare l'ordine che costituirà così il contratto per i servizi in esso contenuti accettando anche le presenti Condizioni Generali Contrattuali e le disposizioni dei Regolamenti tecnici eventualmente in essa richiamati e di rispettarli per tutta la durata del contratto.

6. DURATA DEI CONTRATTI

I contratti sottoscritti da AREAS Certificazioni e dal Cliente possono avere durata diversa in funzione della tipologia di servizio offerto. Resta valido che qualsiasi diversa indicazione riportata nel documento d'offerta prevale su quanto di seguito indicato.

I contratti possono avere una validità che:

- si interrompe automaticamente al termine delle attività;
- si rinnova al termine delle attività, con un nuovo accordo scritto tra le parti;
- si rinnova tacitamente alla scadenza qualora il Cliente non comunichi il recesso nei tempi e nei modi previsti dalle condizioni applicate, o
- si rinnova tacitamente alla scadenza qualora AREAS Certificazioni non comunichi l'interruzione contrattuale nei tempi e nei modi previsti dalle condizioni applicate.

Nei paragrafi seguenti sono descritte le diverse tipologie di contratto in relazione ai servizi offerti da AREAS Certificazioni.

6.1. Contratti per attività di ispezione

Il contratto relativo alle attività di ispezione ha validità a decorrere dalla data di sottoscrizione dell'offerta da parte del Cliente e si considera conclusa con l'emissione del relativo rapporto di ispezione e/o del certificato prodotto da AREAS Certificazioni. L'attività si considera conclusa indipendentemente dall'esito positivo (emissione di rapporto/certificato) o negativo dell'ispezione condotta.

6.2. Contratti per attività di ispezione periodica

Il contratto relativo alle attività di ispezione periodica ha validità a decorrere dalla data di sottoscrizione dell'offerta da parte del Cliente e termina alla scadenza del periodo temporale previsto dalla periodicità della stessa indipendentemente dall'esito ottenuto.

I contratti per attività di ispezione periodica, salvo diversa indicazione riportata nel documento d'offerta, prevedono il tacito rinnovo.

6.3. Contratti per attività di certificazione

Il contratto relativo alle attività di certificazione decorre dalla data di sottoscrizione dell'offerta da parte del Cliente e si considera conclusa:

- al conseguimento del certificato oggetto della valutazione di conformità del prodotto o del servizio o del processo o delle competenze della persona fisica (considerando la conclusione dell'ultima delle eventuali attività di sorveglianza, comprese le sorveglianze straordinarie o senza preavviso, previste dal contratto).
- con la delibera negativa da parte di AREAS Certificazioni all'emissione del certificato a seguito dell'impossibilità da parte del Cliente di dimostrare la conformità dell'oggetto della valutazione condotta
- con la rinuncia al conseguimento del certificato da parte del Cliente (rinuncia in itinere).

Per i contratti per attività di certificazione, salvo diversa indicazione riportata nell'offerta, non è previsto il tacito rinnovo. Il Cliente dovrà provvedere a presentare ad AREAS Certificazioni una domanda di rinnovo della certificazione secondo le modalità e i tempi riportati nei regolamenti tecnici del singolo schema di certificazione richiesto.

6.4. Contratti per prove e analisi di laboratorio

Il contratto relativo alle attività di prova e analisi di laboratorio ha validità a decorrere dalla data di sottoscrizione dell'offerta da parte del Cliente e si considera conclusa al termine dello svolgimento delle prove da eseguirsi presso fornitori esterni ad AREAS Certificazioni e con l'emissione dei relativi rapporti o relazioni tecniche, indipendentemente dall'esito ottenuto.

6.5. Contratti per attività diverse dalle precedenti

Il contratto relativo a servizi per attività diverse da quelle riportate nei paragrafi precedenti ha validità a decorrere dalla data di sottoscrizione dell'offerta da parte del Cliente e termina al concludersi delle attività previste, indipendentemente dalle tempistiche richieste dalle stesse.

L'attività didattica oggetto dell'offerta sottoscritta dal Cliente si intende conclusa al termine di tutte le sessioni formative (anche se suddivisa in più fasi), compreso lo svolgimento dell'eventuale esame finale, se previsto.

7. DIRITTO DI RECESSO

Nel caso di contratti per attività ripetibili che prevedano o meno il tacito rinnovo, il Cliente ha facoltà di presentare recesso, a mezzo PEC o con raccomandata con ricevuta di ritorno A/R, entro e non oltre i tre mesi precedenti la data di scadenza del contratto, fatto salvo il completamento di tutte le attività in esso riportate.

A seguito del recesso per attività di certificazione, tuttavia, restano valide per il tempo residuo di validità del certificato tutte le disposizioni del contratto che sono funzionali ad un corretto mantenimento della conformità alla normativa di riferimento, con particolare riguardo alla facoltà di AREAS Certificazioni di effettuare le attività programmate o quelle comunque ritenute opportune qualora abbia ragione di ritenere che detta conformità sia venuta meno. Saranno dovuti pertanto ad AREAS Certificazioni tutti i compensi pattuiti per le attività svolte dal medesimo fino alla data di efficacia del recesso.

Il recesso del contratto comporta l'obbligo per il Cliente, alla data di scadenza della certificazione, di adoperarsi per la cancellazione di tutti i riferimenti pubblicitari e di tutti i riferimenti sulla documentazione tecnica nonché all'obbligo di restituzione dei certificati originali.

In caso di recesso contrattuale da parte del Cliente di una attività non ancora avviata, AREAS Certificazioni addebiterà allo stesso una quota minima pari al 10% dell'importo totale dell'ordine in caso di attività mai iniziata. In caso di attività iniziata solo parzialmente la quota minima è pari al 25% a cui deve essere aggiunto l'intero importo relativo alle voci di attività già svolte, comprensivo delle eventuali spese sostenute per le trasferte, a copertura delle spese commerciali, operative ed amministrative sostenute.

8. CORRISPETTIVI

Gli importi applicati sono calcolati in base a considerazioni fatte da AREAS raffrontando i valori riportati in un tariffario con la richiesta del Cliente e gli eventuali documenti da esso inviati. Il tariffario è definito da AREAS Certificazioni, approvato dal Direttore Tecnico e sottoposto al comitato di salvaguardia dell'imparzialità che deve garantire che le attività di AREAS Certificazioni siano sempre offerte senza discriminazione a tutti i potenziali clienti.

Le condizioni di pagamento applicate da AREAS Certificazioni, salvo diversa indicazione riportata nel documento d'offerta prevedono:

- il pagamento dell'importo contrattuale al termine delle attività, prima della consegna al Cliente della documentazione di presentazione dei risultati
- il pagamento dell'importo contrattuale a 30 giorni dalla fatturazione eseguita al termine delle attività

Le modalità di pagamento applicate da AREAS Certificazioni prevedono l'emissione di fatture a rimessa diretta sulle coordinate fornite in fattura, salvo diversa indicazione riportata nel documento d'offerta e/o nel contratto.

Qualora le condizioni riportate nel documento d'offerta e/o nel contratto lo prevedano, AREAS Certificazioni accetta le seguenti modalità di pagamento:

- bonifico bancario
- RIBA

9. IMPEGNI E RESPONSABILITÀ DEL CLIENTE

Il Cliente si impegna a:

- prestare la massima collaborazione
- fornire ad AREAS Certificazioni tutte le informazioni ed i documenti necessari per consentirgli di espletare in modo efficiente e corretto i servizi richiesti
- fare in modo che i documenti, le istruzioni e le informazioni consegnate ad AREAS Certificazioni siano attendibili, veritieri, chiare e comprensibili
- ad assicurare il rispetto di tutte le prescrizioni di sicurezza presso i luoghi di lavoro in cui verrà svolta la prestazione dei servizi
- ad assicurare al personale addetto da AREAS Certificazioni alla prestazione dei servizi l'informazione sui rischi del luogo di lavoro e sulle prescrizioni in materia di sicurezza sul lavoro ivi applicabili, sia che i servizi siano svolti in siti propri o in siti di terzi
- fornire eventuali ulteriori dispositivi di protezione individuale per i rischi presenti nei luoghi ove è richiesto l'accesso e di fornire la necessaria informazione/formazione prevista per l'uso degli stessi e sulla presenza dei relativi rischi nel rispetto del proprio DVR/DUVRI fermo restando che il personale di AREAS Certificazioni che dovesse accedere ai locali e alle sedi del Cliente o ai locali e alle sedi dei fornitori del Cliente, è dotato dei dispositivi base di protezione individuale quali ad esempio scarpe antinfortunistiche, giubbotto ad alta visibilità e caschetto protettivo
- fornire copia del Documento di valutazione dei rischi o del Documento unico per la valutazione dei rischi da interferenze prima dello svolgimento delle attività che richiedono la presenza del proprio personale nei luoghi interessati dalle stesse. Nel caso l'attività debba avvenire all'interno di un cantiere di cui al titolo IV del D.lgs. 9 aprile 2008, n. 81 il Cliente dovrà provvedere ad inviare ad AREAS Certificazioni il Piano di Sicurezza e Coordinamento (PSC)
- astenersi dal citare, a fini pubblicitari o promozionali, l'intervento di AREAS Certificazioni in assenza di un preventivo accordo scritto con AREAS Certificazioni ovvero dall'utilizzare i marchi/loghi di AREAS Certificazioni in modo difforme da quanto di volta in volta concordato
- manlevare AREAS Certificazioni da ogni responsabilità, costo, onere o spesa che AREAS Certificazioni sia chiamata a dover sostenere anche nei confronti di terzi in conseguenza o per l'effetto di azioni od omissioni poste in essere dal Cliente con dolo o grave colpa oppure nel caso in cui il Cliente abbia violato anche solo una delle Condizioni Generali Contrattuali.

- risarcire l'Organismo per i costi, rivendicazioni e cause che derivano dall'abuso di qualsiasi certificato, licenza o marchio di conformità emessi dall'Organismo in accordo alle presenti Condizioni generali contrattuali ed al contratto stipulato.
- informare per iscritto AREAS Certificazioni dell'eventuale suo coinvolgimento in procedimenti inerenti all'applicazione di normativa sulla responsabilità, qualora detti procedimenti siano inerenti, connessi o collegati ai servizi che AREAS Certificazioni deve prestare per conto del Cliente e riconosce il diritto di AREAS Certificazioni di recedere unilateralmente, anche in corso di esecuzione, oppure, a sua scelta, di risolvere il contratto; diritti da esercitarsi mediante lettera raccomandata contenente la sintetica indicazione di fatto o dei procedimenti giudiziari comprovanti la inosservanza.

Il Cliente prende atto ed accetta che, nel momento in cui AREAS Certificazioni sia stata informata di tali situazioni, AREAS Certificazioni è obbligata a darne comunicazione al competente organismo di accreditamento o, comunque, a darne evidenza in occasione di visite di sorveglianza, a consentire l'accesso, alle proprie sedi e cantieri, al personale di AREAS Certificazioni e degli organismi di accreditamento/notifica.

- non corrispondere qualsivoglia commissione, percentuale ai dipendenti e ai collaboratori di AREAS Certificazioni;
- non intraprendere alcuna relazione di affari con dipendenti o collaboratori di AREAS Certificazioni, tale che possa determinare conflitto di interessi con la funzione da essi ricoperta.
- notificare immediatamente ad AREAS Certificazioni tutte le situazioni irregolari rilevate dalle Autorità di controllo, nonché eventuali sospensioni o revoche di autorizzazioni, concessioni, ecc., relativamente ad aspetti legati all'oggetto della certificazione
- notificare immediatamente ad AREAS Certificazioni eventuali procedimenti legali in corso o in sentenze passate in giudicato inerenti all'oggetto della certificazione, che riguardano direttamente il Cliente o persone fisiche che la rappresentino, fatti salvi i limiti imposti dalla legge
- in caso di certificazioni aventi come oggetto requisiti di natura ambientale, notificare immediatamente ad AREAS Certificazioni eventuali incidenti ambientali con impatto di lunga durata e/o che abbiano richiesto l'intervento di enti esterni per la risposta e/o che abbiano comportato comunicazioni a pubbliche autorità. AREAS Certificazioni potrà eseguire visite di controllo supplementari ed eventualmente adottare provvedimenti di sospensione/revoca del certificato, in base alla gravità e all'impatto dell'evento verificatosi.
- informare AREAS Certificazioni del nominativo del consulente e delle persone fisiche che svolgono direttamente l'attività al fine di evitare conflitti di interesse, comunicando qualsiasi variazione avvenuta anche successivamente alla stipula del contratto e sino al momento della sua completa esecuzione. Per mancata comunicazione sarà facoltà di AREAS Certificazioni recedere dal contratto con efficacia immediata conservando il diritto ad ottenere il corrispettivo delle prestazioni svolte sino al momento del recesso.
- si impegna a non utilizzare la propria certificazione di prodotto in maniera tale da portare discredito all'Organismo e a fare dichiarazioni coerenti con il campo di applicazione della certificazione, non ingannevoli o fuorvianti e autorizzate

Il Cliente dichiara di essere a conoscenza della normativa vigente in materia di responsabilità amministrativa della persona giuridica e, in particolare, del disposto del D. Lgs. 8 giugno 2001, n. 231.

Il Cliente garantisce, nei rapporti con l'Organismo, di astenersi da qualsiasi comportamento che possa esporre al rischio di iscrizione di procedimenti giudiziari per reati in relazione ai quali si applicano le sanzioni previste nel decreto legislativo n. 231/2001 e riconosce, in difetto, il diritto dell'Organismo di recedere unilateralmente, anche in corso di esecuzione, oppure, a sua scelta, di risolvere il contratto,

diritti da esercitarsi mediante lettera raccomandata contenente la sintetica indicazione di fatto o dei procedimenti giudiziari comprovanti la inosservanza.

10. RESPONSABILITÀ DI AREAS CERTIFICAZIONI

AREAS Certificazioni garantisce la massima correttezza e trasparenza nello svolgimento delle attività di valutazione della conformità, ispezione, prova e formazione, ed assicura che il proprio personale direttivo e tecnico non è soggetto a pressioni interne o esterne di carattere commerciale, finanziario o altro, che possano condizionare negativamente il lavoro svolto.

AREAS Certificazioni concede pariteticamente a tutte le realtà, pubbliche o private, di accedere ai propri servizi, senza addurre distinzione alcuna sulla base della dimensione Aziendale, dell'appartenenza a qualsivoglia organizzazione o associazione, o del numero di riconoscimenti conseguiti. Unica eccezione è fatta per le realtà sottoposte a provvedimenti legali di restrizione, che impediscano loro l'accesso ai servizi dell'Organismo.

Il personale interessato dalle attività di valutazione della conformità, dall'ispezione, prova e formazione non è coinvolto in attività che possano minare la fiducia nella propria indipendenza, imparzialità ed integrità professionale, né svolge altre attività che possano compromettere la fiducia nel proprio operato.

AREAS Certificazioni, inoltre, non svolge e non fornisce ai richiedenti consulenza in relazione alle attività per le quali opera in qualità di ente terzo e non è direttamente o indirettamente collegato con realtà che svolgono tale attività.

Mediante il perfezionamento degli accordi contrattuali, AREAS Certificazioni non assume nessun obbligo circa l'esito positivo delle attività di valutazione della conformità, ispezione, prova e formazione.

Fatta eccezione nel caso in cui si verifichi un comportamento negligente da parte dei propri dipendenti o collaboratori, AREAS Certificazioni non è responsabile di nessuna perdita o danno patrimoniale, in qualunque modo causati durante lo svolgimento delle attività di valutazione, certificazione o di altri servizi ad esse relativi.

Nel caso di negligenza imputabile ai propri dipendenti o collaboratori nello svolgimento delle prestazioni, per qualsiasi perdita, o danno per i quali AREAS Certificazioni potrà essere ritenuto responsabile ha stipulato una apposita polizza assicurativa con massimali conformi a quanto richiesto dalle normative vigenti.

Le attività condotte dall'Organismo presso i locali e le sedi del Cliente o i locali e le sedi dei fornitori del Cliente non introducono rischi accessori rispetto a quelli previsti dal DVR degli stessi, trattandosi di attività di audit, ispezione e/o supervisione di attività di prova.

AREAS Certificazioni non è in alcun modo responsabile degli eventuali danni derivanti dall'inaccessibilità ai servizi e/o ai siti web ospitati o da ritardi, cattivo funzionamento, sospensione e/o interruzione né verso il Cliente né verso terzi direttamente o indirettamente connessi al Cliente stesso nell'erogazione del servizio o qualora non dovesse essere in grado di adempiere ai propri obblighi a causa del verificarsi di circostanze di fatto ragionevolmente imprevedibili che rendessero impossibile la prestazione.

AREAS Certificazioni si impegna ad informare il Cliente dell'eventuale rinuncia/revoca/sospensione dell'accreditamento/notifica/autorizzazione (riconoscimenti) nel settore di appartenenza, nonché a supportare la stessa nella fase del passaggio ad altro Organismo accreditato/notificato/autorizzato.

AREAS Certificazioni non sarà in alcun modo responsabile per eventuali danni causati al Cliente dalla rinuncia/sospensione/revoca dell'accreditamento/notifica/autorizzazione; nei suddetti casi, il Cliente ha facoltà di rinunciare alla certificazione o altra attività coinvolta senza necessità di preavviso e senza oneri aggiuntivi.

11. DISPOSIZIONI RESIDUALI

Qualsiasi controversia connessa alle presenti Condizioni Generali Contrattuali sarà devoluta alla competenza esclusiva del Tribunale di Pavia.

11.1. Riesame da parte dei comitati interni

Con la sottoscrizione dell'offerta il Cliente accetta che tutta la documentazione e le informazioni fornite possano essere oggetto di riesame da parte del Comitato di Delibera della certificazione e del Comitato di Salvaguardia dell'Imparzialità di AREAS Certificazioni.

11.2. Audit da parte di Autorità aventi causa

Le attività svolte da AREAS Certificazioni sono soggette a verifiche periodiche da parte dell'Ente di Accreditamento. In tali occasioni le informazioni relative ai servizi resi alla clientela possono essere oggetto di riesame da parte del personale incaricato da tali Enti. Con la sottoscrizione dell'offerta il Cliente accetta che tutta la documentazione e le informazioni fornite possano essere oggetto di tali verifiche e riesami nel rispetto dei doveri di trasparenza che sono propri di AREAS Certificazioni nei confronti di tali Enti.

11.3. Esito negativo delle attività svolte da AREAS Certificazioni

Lo svolgimento delle attività condotte da AREAS Certificazioni può portare a risultati negativi (negazione della certificazione, esito negativo di prove ed analisi, mancato rispetto di prescrizioni normative o legislative ecc.).

In tali situazioni, ove è previsto, AREAS Certificazioni ha l'obbligo di informare l'Ente di Accreditamento e le Autorità preposte aventi causa. Con la sottoscrizione dell'offerta e/o del contratto il Cliente accetta che tutta la documentazione e le informazioni fornite possano essere oggetto delle comunicazioni di esito negativo nel rispetto dei doveri che sono propri di AREAS Certificazioni nei confronti di tali Enti e Autorità.

12. RECLAMI E RICORSI

Qualora un Cliente diretto o un Cliente indiretto di AREAS Certificazioni ritenga di dover sporgere reclamo in relazione ad un servizio fornito o ad un processo, ad un servizio, ad un prodotto, ad una persona o ad un sistema certificato da AREAS Certificazioni, o voglia presentare un ricorso nei confronti di una decisione assunta dallo stesso, potrà inviare le proprie motivazioni in forma scritta ad AREAS Certificazioni, che saranno gestite secondo le modalità indicate nella procedura SGQ-P-02-02.

12.1. Ricorsi

I ricorsi contro le decisioni o le azioni dell'Organismo di certificazione devono essere presentati per iscritto mediante raccomandata con ricevuta di ritorno o posta elettronica certificata entro 15 giorni dalla ricezione dell'atto contro il quale si vuole presentare ricorso.

L'Organismo si impegna a fornire informazioni sull'andamento della procedura, a seguito di richiesta scritta.

L'accettazione o meno del ricorso, adeguatamente motivata, sarà comunicata dall'ufficio qualità mediante posta certificata o raccomandata con ricevuta di ritorno entro 60 giorni.

L'Organismo comunicherà il risultato del riesame e l'eventuale accettazione o meno del ricorso entro 90 giorni.

12.2. Reclami

L'Organismo prende in considerazione reclami scritti o verbali dei propri clienti o di altre parti interessate; i reclami verbali verranno formalizzati da AREAS o dall'interessato tramite apposito modulo.

Non sono presi in considerazione i reclami presentati in forma anonima.

In caso di reclamo valido, sono considerati due casi:

- se il reclamo si riferisce alle attività di certificazione dell'Organismo con oggettiva inadeguatezza amministrativa, procedurale e/o etica, il reclamo sarà gestito dal Direttore Tecnico insieme al responsabile qualità. La revisione sarà eseguita sulla base delle informazioni fornite ed accettate dal reclamante e delle procedure interne all'Organismo. Se necessario saranno attuate misure correttive e adeguate misure preventive.
- se il reclamo si riferisce alle attività dell'Organismo in relazione ad oggettiva inadeguatezza tecnica del prodotto, e/o della documentazione relativa allo strumento legislativo applicato, il reclamo sarà gestito dal Direttore Tecnico insieme al responsabile qualità.

Il Direttore Tecnico invierà al fabbricante del prodotto oggetto della non conformità una comunicazione scritta contenente, oltre alla richiesta di misure correttive che devono essere messe in pratica, anche i tempi per la verifica in sito. Il reclamante può, in ogni momento chiedere al responsabile qualità lo stato di avanzamento della procedura.

Al termine di tutte le attività, l'Organismo informerà il reclamante sul risultato della procedura.

13. PRIVACY

Il Cliente prende atto ed espressamente accetta che la raccolta ed il trattamento dei propri dati da parte di AREAS Certificazioni sia effettuato per le finalità strettamente connesse e strumentali alla gestione del Contratto od alla sua esecuzione, per finalità connesse all'adempimento di obblighi di legge, regolamenti e normative comunitarie e, in ogni caso, in conformità alle disposizioni contenute nel Decreto Legislativo 30-6-2003, n. 196, nel Regolamento Generale UE sulla protezione dei dati personali n. 679/2016 (GDPR) ed all'informativa di cui all'Articolo 13 del Decreto e di cui agli articoli 13 e 14 del GDPR che il Cliente dichiara di avere visionato sul sito di AREAS Certificazioni

L'informativa sulla privacy (SGQ-D-10-08) è reperibile sul sito web di AREAS Certificazioni e il Cliente è tenuto a restituirne copia controfirmata all'atto della sottoscrizione del contratto, per fornire il consenso al trattamento dei dati forniti.

AREAS Certificazioni estende l'obbligo alla riservatezza a tutto il personale interno ed esterno coinvolto, adottando opportune misure di controllo, gestione e conservazione delle informazioni.

Il Cliente accetta che i propri dati possano essere conservati su archivi elettronici, nel rispetto delle misure di sicurezza previste dal Decreto e dal GDPR e che tali dati non saranno divulgati all'esterno se non nei casi in cui ciò sarà necessario in esecuzione di un obbligo di legge.

L'Organismo ritiene riservati i dati forniti dal Cliente per mezzo della presentazione dei documenti previsti per l'accesso ai servizi richiesti e/o per lo svolgimento degli stessi ed estende tale obbligo a tutto il

personale interno ed esterno coinvolto, adottando inoltre opportune misure di controllo, gestione e conservazione delle informazioni veicolate su supporti informatici.

Le informazioni confidenziali dovranno essere rese accessibili al personale degli organismi di accreditamento e delle autorità di notifica o all'autorità di regolazione che ne ha diritto legale. Se questo personale autorizzato accede alle informazioni, l'Organismo informerà per iscritto il Cliente.

AREAS Certificazioni ha il diritto di comunicare o trasmettere i rapporti, i certificati e gli altri documenti o supporti informativi emessi da AREAS Certificazioni a qualsiasi terzo ove ciò sia richiesto dalla legge e/o regolamento oppure da pubbliche autorità aventi giurisdizione su AREAS Certificazioni oppure sul Cliente.

In questo caso, AREAS Certificazioni informerà per iscritto il Cliente.

Nel caso in cui terze parti chiederanno informazioni confidenziali, AREAS Certificazioni richiederà autorizzazione scritta al Cliente.

L'Organismo è inoltre consapevole degli obblighi di garantire la protezione dell'informazione e di ogni altro materiale o documento di proprietà del Cliente. Per proprietà intellettuale/industriale si intende, per esempio, ogni idea, concetto, conoscenza, brevetto, progetto, prototipo, informazione industriale, informazione finanziaria ecc. Tale protezione non include quelle informazioni che devono essere pubblicate per legge.

L'Organismo opera in accordo con le locali leggi sulla protezione dei dati in base al Paese in cui opera.

14. REVISIONI

Rev.0	15/07/2021	Prima emissione
Rev.1	05/01/2021	Inserimento del riferimento ai Regolamenti di schema
Rev.2	28/01/2022	Revisione generale