

STATO DELLE REVISIONI		
rev. n°	SINTESI DELLA MODIFICA	DATA
3	Adeguamenti organizzativi e contrattuali	2015-02-19
2	Aggiornamento Logo UNAVIAcert	2014-02-18
VERIFICA	Direttore Qualità Maria Anzilotta	
APPROVAZIONE	Direttore Generale Giampiero Belcredi	

INDICE

1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE
2. REQUISITI RISPETTO AI QUALI È RICHIESTA LA VALUTAZIONE
3. DEFINIZIONI
4. ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO
5. DESCRIZIONE DEL SERVIZIO
6. SOSPENSIONE REVOCA O RIDUZIONE DELLA CERTIFICAZIONE
7. IMPEGNI DI UNAVIAcert E GARANZIE PER IL CLIENTE
8. IMPEGNI DELL'ORGANIZZAZIONE
9. RICORSI E RECLAMI
10. USO DEL MARCHIO
11. DURATA E RESCISSIONE DEL CONTRATTO
12. MODIFICHE AL CONTRATTO
13. TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI
14. FORO COMPETENTE/ARBITRATO

1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

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 UNAVIAcert in accordo alla norma ISO 9001 ed alle norme nazionali od internazionali applicabili.

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 UNAVIAcert non potrà svolgere qualunque forma di consulenza al cliente, che possa far venir meno la natura di indipendenza della valutazione svolta.

Le verifiche ispettive di UNAVIAcert e il relativo certificato, riguardano solo la conformità del sistema di gestione ai requisiti di riferimento specificamente richiamati nel certificato.

Tale valutazione pertanto non costituisce garanzia di rispetto dei requisiti cogenti, onere di specifica pertinenza del Cliente.

Al Cliente compete il dovere di garantire la conformità dell'oggetto della valutazione ai requisiti applicabili, precedentemente alla sua messa a disposizione del mercato.

Il Cliente rimane pertanto l'unico responsabile, sia verso se stesso, sia verso terzi, degli adempimenti legislativi connessi alla progettazione, alla realizzazione, all'esercizio delle attività oggetto di valutazione. Rimane altresì responsabile in prima persona degli obblighi derivanti dallo svolgimento di attività professionali e di qualsiasi adempimento contrattuale stipulato con i propri clienti.

2. REQUISITI RISPETTO AI QUALI È RICHIESTA LA VALUTAZIONE

UNI EN ISO 9001:2008 (e successive rev.) Sistemi di Gestione per la Qualità. Requisiti.

Le prescrizioni riportate nella norma sono da ritenersi tutte vincolanti ed applicabili, a meno che, esclusivamente nell'ambito del punto 7 della norma, vi siano prescrizioni relative a elementi gestionali non pertinenti alla natura dell'attività del cliente.

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 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

¹ Da norma UNI EN ISO 19011

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.

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

Le modalità di attivazione del servizio di certificazione, prevedono:

1. richiesta di offerta ad UNAVIAcert, che specifica la tipologia di servizio e richiama i requisiti di riferimento (norme, documenti tecnici ecc.);
2. accettazione formale dei documenti contrattuali che il cliente si impegna a rispettare, costituiti dai Termini e Condizioni Generali UNAVIAcert per lo svolgimento degli incarichi, dal presente documento, dall'offerta economica e da eventuali regolamenti specifici; UNAVIAcert comunicherà al Cliente tutte le successive modifiche ai documenti contrattuali, è responsabilità del cliente avere sempre la versione aggiornata di tali documenti, scaricandoli dal sito internet del UNAVIAcert: www.unaviacert.it (per le modifiche al contratto si veda anche § 15).
3. inoltro di apposita modulistica compilata e dei documenti e dati in essa richiesti; tale modulistica, viene resa disponibile da UNAVIAcert all'atto della presentazione del contratto, o al più tardi alla sua accettazione.

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

- 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 UNAVIAcert di svolgere le attività richieste;
- i dati e documenti richiesti siano stati forniti in modo completo;
- non vi siano differenze rispetto ai dati forniti all'atto della richiesta di offerta.

Ad esito positivo del precedente esame, UNAVIAcert assegna al cliente un numero di commessa con una comunicazione formale. In caso di esito negativo è facoltà di UNAVIAcert richiedere tutte le integrazioni o modifiche necessarie prima del formale avvio dell'iter o comunicare l'impossibilità a tale avvio, motivandone le ragioni all'Organizzazione cliente.

Dopo l'avvio dell'iter, nei casi in cui si accertino, nel corso delle attività di valutazione della conformità, delle variazioni rispetto alle condizioni dichiarate dall'Organizzazione (e in base alle quali è stata emessa l'offerta e stipulato il contratto), 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 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 UNAVIAcert, in funzione di vari elementi quali:

- ◆ richieste ed esigenze del cliente, in merito al servizio di richiesto;
- ◆ requisiti di riferimento;
- ◆ natura ed entità delle attività oggetto del presente contratto.

In base a questi elementi 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.

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 UNAVIAcert.

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

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, 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 di tale verifica sono espressi solo in termini di non conformità, non comportano da parte dell'Organizzazione la comunicazione ad 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.

5.3.1 Stadio 1

Almeno una parte dello Stadio 1 viene normalmente eseguita presso la/le sede/i dell'Organizzazione cliente ove si svolgono le attività oggetto di certificazione e inizia con l'attività di analisi dei documenti del Sistema Qualità (o un suo completamento).

Il Manuale Qualità, oltre a quanto riportato nella norma, deve contenere una descrizione sufficientemente dettagliata delle responsabilità, metodi e le registrazioni messe in atto per la gestione dei processi dell'Organizzazione e di come il cliente garantisce la conformità ai requisiti della norma di riferimento. Il documento deve riportare inoltre eventuali esclusioni dei requisiti della norma (limitatamente al punto 7), chiaramente indicate e giustificate.

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

- sottoporre ad audit la documentazione del sistema di gestione dell'Organizzazione Cliente;
- valutare la localizzazione e le condizioni particolari del sito 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/aree/proprietà soggette a particolari restrizioni di accesso/riservatezza da parte del Cliente;
- avere 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);
- 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.

Al termine dello stadio 1, viene rilasciato all'Organizzazione cliente il rapporto che riassume l'esito dello stadio 1.

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

Il cliente deve mantenere per UNAVIAcert una copia ad aggiornamento controllato del Manuale Qualità e renderla disponibile su richiesta per tutto il periodo di validità del contratto di valutazione con UNAVIAcert e durante le attività di valutazione.

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 UNAVIAcert, il rapporto della verifica potrà considerarsi automaticamente confermato. Di contro, se a seguito di analisi interna, 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.

Nel caso di non conformità maggiori, l'Organizzazione deve fornire a UNAVIAcert la proposta dei trattamenti e delle azioni correttive; in ogni caso le non conformità maggiori devono essere risolte entro la fase successiva.

Per tutte le eventuali non conformità minori verbalizzate, l'Organizzazione deve analizzare e formalizzare le cause che le hanno generate e definire in modo formale gli opportuni trattamenti e azioni correttive. Le evidenze della chiusura delle non conformità minori, saranno valutate da UNAVIAcert in occasione della verifica successiva.

UNAVIAcert si riserva comunque di richiedere l'invio del trattamento e del piano di azioni correttive, anche in caso di non conformità minori, in funzione del tipo e numero di non conformità e dei risultati complessivi dell'audit.

5.3.2 Stadio 2

La Verifica di stadio 2 viene sempre eseguita presso i luoghi ove si svolgono le attività oggetto di certificazione.

Tale verifica è estesa a tutti i requisiti della norma e a tutti i prodotti/servizi e siti oggetto di certificazione.

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 UNAVIAcert.

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 ispettiva.

Lo scopo dello Stadio 2 è di valutare l'attuazione, compresa l'efficacia, del sistema di Gestione del cliente. Tale audit deve riguardare almeno quanto segue:

- le informazioni e le evidenze circa la conformità a tutti i requisiti della norma;
- il monitoraggio, la misurazione, la rendicontazione 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 del cliente;
- gli audit interni e il riesame da parte della direzione;
- la responsabilità della direzione per le politiche del cliente;
- 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 della verifica ispettiva, il Gruppo di Valutazione UNAVIAcert lascia una copia del rapporto della verifica ispettiva al cliente, che sottoscrive. Il rapporto della verifica ispettiva viene sottoposto ad analisi ed approvazione interna da parte di UNAVIAcert, per la successiva delibera o meno di certificazione.

A fronte delle eventuali Non Conformità riscontrate in Stadio 2, l'Organizzazione deve inviare a 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 non conformità maggiori secondo le modalità di valutazione stabilite da UNAVIAcert (verifica ispettiva presso il cliente e/o attraverso evidenze documentali). Tale valutazione deve essere effettuata al massimo entro 6 mesi dalla verifica di stadio 2; in caso contrario si renderà necessaria un'intera rivalutazione del sistema di gestione.

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 GVI la validità dei criteri di chiusura adottati in relazione alla loro efficacia, registrando le relative risultanze nel rapporto di audit.

Il tempo massimo che può trascorrere tra lo stadio 1 e lo stadio 2, sarà stabilito da UNAVIAcert e 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.

Il periodo di validità del Certificato è di tre anni dalla data di rilascio o ultima riemissione.

5.4 Audit di Sorveglianza

Gli audit di Sorveglianza, sono effettuati con cadenza annuale, ad intervalli di 12 mesi con riferimento al mese di scadenza del certificato². Essi vengono sempre eseguiti presso i luoghi ove si svolgono le attività oggetto di certificazione.

Negli audit di sorveglianza, il Sistema è generalmente sottoposto ad un riesame parziale rispetto alla visita iniziale, garantendo però una completa rivalutazione di tutti i requisiti nel corso del triennio.

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 UNAVIAcert lascia una copia del rapporto della verifica ispettiva, al cliente che la sottoscrive.

Qualora entro 30 giorni lavorativi dal termine della verifica, il cliente non riceva alcuna comunicazione da parte di UNAVIAcert, il rapporto della verifica potrà considerarsi automaticamente confermato. Viceversa, se a seguito di analisi interna, 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 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 UNAVIAcert, comunicherà all'Organizzazione le azioni

² La data della prima verifica di sorveglianza che segue lo stadio 2, non deve superare i 12 mesi dall'ultimo giorno dello stadio 2

conseguenti: verifica ispettiva presso il cliente e/o verifica attraverso evidenze documentali. Tale verifica deve essere effettuata al massimo entro 6 mesi dalla precedente (UNAVIAcert potrà stabilire tempistiche più ristrette in base alla gravità e numero delle non conformità verbalizzate).

Scaduti i termini massimi consentiti, in funzione della gravità dei rilievi UNAVIAcert potrà stabilire la sospensione della certificazione, o la revoca e conseguente rescissione dal contratto.

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

- a) richieste al cliente certificato circa aspetti attinenti alla certificazione;
- b) riesame delle dichiarazioni del cliente riguardo le proprie attività (es. materiale promozionale, sito web);
- c) richieste al cliente di fornire documenti e registrazioni (su mezzi cartacei o elettronici).

Tali altre forme di monitoraggio possono essere applicate da UNAVIAcert, in funzione di: informazioni ricevute dall'esterno, esito delle verifiche, input da parte dell'Organismo di Accredimento ecc.

Il rinvio di un Audit già programmato e concordato, per ragioni imputabili all'Organizzazione, deve essere comunicato ad 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.

5.5 Audit di Rinnovo

Entro il terzo anno dalla data dello Stadio 2, UNAVIAcert esegue una Verifica Ispettiva orientata al riesame generale del sistema di gestione, all'analisi della sua efficacia e delle sue prestazioni nell'arco del periodo di certificazione e comprende anche il riesame dei precedenti rapporti di audit di sorveglianza. A tal fine la verifica è estesa a tutti i requisiti della norma e a tutti i prodotti/servizi oggetto di certificazione. Essa viene sempre eseguita 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.

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 dagli utenti della certificazione.

La verifica di rinnovo può essere preceduta (a discrezione di UNAVIAcert) da una verifica di stadio 1, qualora si siano verificate modifiche significative al Sistema di Gestione o al contesto legislativo/normativo di riferimento, tale verifica sarà gestita secondo quanto indicato al precedente § 5.3.1.

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

La gestione dei risultati della verifica avviene secondo le stesse modalità descritte al precedente § 5.4.

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

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.

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 CERMET 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.

5.6. Audit con breve preavviso

UNAVIAcert si riserva il diritto di effettuare Audit con breve preavviso (5 giorni lavorativi dalla data stabilita per l'audit) 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 cliente, non sostituisce e non modifica l'iter e le frequenze degli Audit di sorveglianza periodica.

Visto lo scarso preavviso e l'impossibilità da parte dell'Organizzazione di ricusare gli ispettori incaricati da UNAVIAcert, massima attenzione sarà prestata nella selezione del gruppo di Audit.

6. SOSPENSIONE, REVOCA O RIDUZIONE DELLA CERTIFICAZIONE

6.1 Requisiti Generali

La Certificazione può essere sospesa, revocata o ridotta:

- su richiesta dell'Organizzazione cliente;
- su decisione di UNAVIAcert, in caso di: mancato rispetto da parte del cliente delle condizioni contrattuali, dei requisiti di riferimento, delle condizioni economiche concordate con UNAVIAcert o di variazione dei termini contrattuali attuata senza l'approvazione di UNAVIAcert.

Per Condanna passata in giudicato per fatti aventi come oggetto il mancato rispetto dei requisiti cogenti pertinenti il sistema di gestione oggetto di certificazione, UNAVIAcert stabilirà la revoca della certificazione, per condanna non passata in giudicato si applicherà la sospensione della certificazione.

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.

6.2 Sospensione

Salvo casi eccezionali il periodo di sospensione non può durare oltre 6 mesi, in caso contrario si procede alla rescissione dal contratto.

Eventuali deroghe a tale durata possono essere ammesse solo in casi eccezionali. Tali situazioni, ritenute eccezionali, saranno attentamente valutate da UNAVIAcert, a fronte dei criteri stabiliti dagli Enti di accreditamento, per cui la Direzione di UNAVIAcert, si riserva comunque la possibilità di coinvolgere ACCREDIA ed il CSI 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 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 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 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.

6.3 Riduzione

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. L'Organizzazione cliente inoltre dovrà tempestivamente adeguare tutte le forme di comunicazione e pubblicità riguardanti la certificazione, al nuovo campo di applicazione ridotto.

6.4 Revoca

A seguito di revoca della certificazione, l'Organizzazione cliente perde il diritto di utilizzo del Marchio di Certificazione 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 UNAVIAcert, per eventuali aspetti economici non ancora soddisfatti.

7. IMPEGNI DI UNAVIAcert E GARANZIE PER IL CLIENTE

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

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*: 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. 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*: 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. L'imparzialità viene altresì garantita grazie al coinvolgimento di appositi organi di controllo delle modalità di erogazione dei servizi UNAVIAcert. Tutto il personale, sia interno sia esterno, sottoscrive inoltre apposita dichiarazione di impegno alla riservatezza ed alla imparzialità. Tale personale è chiamato a segnalare ogni situazione nota che possa costituire, per loro stessi o per UNAVIAcert, un conflitto di interessi;
3. *Riservatezza*: tutti gli atti (documentazione, lettere, comunicazioni ecc.) relativi alle attività oggetto del presente contratto sono considerati riservati. L'accesso e la consultazione dei documenti prodotti, sono disponibili al solo personale UNAVIAcert (sia interno che esterno), coinvolto nelle attività oggetto del presente contratto. Informazioni relative ad un prodotto, processo, servizio, persona o

Organizzazione, non sono divulgate a terzi, senza aver ottenuto il consenso scritto del cliente, UNAVIAcert fornirà tali informazioni solo nel caso in cui vengano richieste dagli enti di accreditamento e controllo o dalle autorità giudiziarie, in quest'ultimo caso UNAVIAcert ne darà avviso al cliente (salvo diversa disposizione da parte delle autorità giudiziarie). UNAVIAcert a tal fine mette in atto apposite procedure e strumenti atti a garantire quanto sopra, sia nel caso di impiego di risorse interne, sia nel caso di risorse esterne. UNAVIAcert renderà pubblica l'informazione relativa allo stato della certificazione (validità, sospensione, rinuncia o revoca) tramite il proprio elenco delle Organizzazioni certificate, disponibile anche sul sito UNAVIAcert. UNAVIAcert comunicherà lo stato della certificazione agli enti di accreditamento e ai terzi che ne facciano richiesta. Gli enti di accreditamento mantengono analoghi diritti di gestione dei dati forniti da UNAVIAcert (trattamento e pubblicazione degli elenchi delle organizzazioni certificate) e garantiscono gli stessi requisiti di riservatezza sopra descritti.

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 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 UNAVIAcert, senza necessità di preavviso e senza oneri aggiuntivi.

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

8. IMPEGNI DELL'ORGANIZZAZIONE

Il cliente 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 (§ 2). Di tale accertamento dovrà fare idonea attestazione a 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. accettare, senza costi aggiuntivi per l'Organizzazione, l'eventuale presenza di:
 - valutatori UNAVIAcert in addestramento;
 - valutatori UNAVIAcert in veste di osservatori, che hanno lo scopo di effettuare attività di monitoraggio in campo sulla correttezza delle valutazioni e del servizio reso ai clienti.
 - valutatori dell'ente di accreditamento, in veste di osservatori, che saranno notificati da UNAVIAcert con chiara illustrazione dei ruoli. Tale presenza ha lo scopo di accertare che le modalità di valutazione adottate da UNAVIAcert siano conformi ai requisiti per l'accREDITAMENTO;

L'Organizzazione ha l'obbligo di fornire preventivamente ad UNAVIAcert informazioni/aree/proprietà soggette a particolari restrizioni di accesso/riservatezza, in modo che tali informazioni possano essere prese in carico da UNAVIAcert ed essere preventivamente trasmesse da 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.

3. fornire tutte le eventuali informazioni/documenti che UNAVIAcert potrà richiedere, circa aspetti attinenti all'oggetto del contratto e comunque comunicare preventivamente e formalmente a UNAVIAcert tutte le modifiche che influenzino significativamente la conformità ai requisiti di riferimento, in base a cui è stata rilasciata la certificazione. Tali modifiche possono riguardare:
- a. aspetti legali, commerciali, organizzativi o relativi alla proprietà;
 - b. organizzazione e direzione (per esempio dirigenti con ruoli chiave, personale con potere decisionale o personale tecnico);
 - c. indirizzi di contatto e siti (es. trasferimenti di stabilimenti o sedi);
 - d. campo di applicazione delle attività oggetto di certificazione;
 - e. modifiche significative all'organizzazione o ai processi (comprese variazioni di numero di addetti);
 - f. adozione di norme aggiuntive e/o diverse assunte a base per la operatività del proprio sistema.

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

4. accettare gli esiti degli audit e le conseguenti decisioni UNAVIAcert; ed impegnarsi a risolvere le non conformità, emerse nel corso delle verifiche, secondo i tempi e modi concordati;
5. garantire al personale UNAVIAcert (interno ed esterno) l'accesso ai documenti e informazioni rilevanti³, 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. 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;
6. consentire al personale UNAVIAcert l'accesso, in condizioni di sicurezza, a tutti i luoghi nei quali si svolgono attività o sono presenti documenti e/o infrastrutture rilevanti per le valutazioni da effettuare; in riferimento a ciò, ai sensi della vigente legislazione in materia di sicurezza e prevenzione degli infortuni sul lavoro, deve impegnarsi a fornire a UNAVIAcert un'informativa completa e dettagliata relativa ai rischi specifici, esistenti nell'ambiente di lavoro, in cui è destinato ad operare il personale UNAVIAcert. Il cliente deve impegnarsi altresì a promuovere, attraverso il proprio incaricato a ciò preposto, la cooperazione e il coordinamento ai fini dell'attuazione delle misure e degli interventi di protezione e prevenzione dai rischi sul lavoro, che incidono sull'attività lavorativa del personale incaricato da UNAVIAcert, e che richiedono la tutela sia dei lavoratori, sia di tutti gli altri soggetti che operano, o che comunque sono presenti, nel medesimo ambiente di lavoro;
7. notificare immediatamente a 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 UNAVIAcert sugli sviluppi di detti procedimenti; In questi casi il cliente si impegna ad accettare le conseguenti decisioni di UNAVIAcert in merito alle necessarie informazioni, o valutazioni integrative, che possono essere svolte presso la sede UNAVIAcert o presso il cliente;
8. 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 UNAVIAcert; vi sia richiesta da parte dell'ente di accreditamento (per i servizi coperti da

³ tra cui i dati di bilancio per valutare la congruenza tra gli sforzi dichiarati per il miglioramento del Sistema e quanto effettivamente preventivato in termini economici

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;

9. consentire ad UNAVIAcert l'effettuazione di attività di valutazione con breve 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. In tali casi UNAVIAcert si impegna a: descrivere e rendere noto in anticipo ai clienti le condizioni in base a cui sono eseguite queste visite con breve preavviso, porre particolare cura nella designazione del gruppo di audit (a causa della mancanza di possibilità, da parte del cliente, di avanzare obiezioni sui membri del gruppo di audit);
10. 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;
11. 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 UNAVIAcert e/o del servizio di certificazione considerato, ed essere conforme ai requisiti UNAVIAcert quando si fa riferimento allo stato della conformità nelle comunicazioni esterne e/o interne, nelle brochure, pubblicità o altri documenti.

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 UNAVIAcert.

9. RICORSI E RECLAMI

9.1 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.

9.2 Reclami

L'Organizzazione cliente può presentare reclami relativi all'operato di UNAVIAcert.

Questi vengono analizzati individuando le eventuali azioni da intraprendere per la relativa gestione e soluzione. Entro 7 gg lavorativi dal ricevimento UNAVIAcert invia comunicazione al reclamante della avvenuta ricezione del reclamo e della presa in carico da parte di UNAVIAcert.

Tutte le eventuali azioni correttive necessarie per la gestione del reclamo devono essere definite entro 30 giorni dalla data di ricezione del reclamo.

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

9.3 Ricorsi

Qualora l'Organizzazione cliente non risulti soddisfatta della risposta ricevuta, può presentare ricorso per iscritto, indirizzandolo al Presidente del Comitato per la Salvaguardia dell'Imparzialità di UNAVIAcert,

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

Il Presidente del comitato per la salvaguardia dell'imparzialità, eseguiti gli approfondimenti del caso, fornirà risposta al cliente entro 30 giorni dal ricevimento del ricorso e notificherà ad UNAVIAcert le eventuali azioni da intraprendere.

9.4 Contenziosi

Qualora l'esito del ricorso non sia accettato dal ricorrente, la controversia che ne scaturisce sarà trattata da una commissione costituita da un rappresentante di UNAVIAcert, da un rappresentante del ricorrente e da un rappresentante, con funzione di Presidente, nominato dai due soggetti al fine di riesaminare il ricorso e pervenire a una soluzione amichevole della controversia.

Qualora il contenzioso non fosse risolto in modo amichevole, il contenzioso stesso potrà essere deferito alla decisione di un Arbitro Unico, da nominarsi in conformità al Regolamento della Camera Arbitrale di Bologna. Le parti espressamente dichiarano di conoscere e accettare il citato Regolamento Arbitrale.

L'Arbitro Unico decide in via rituale secondo equità, nel rispetto delle norme inderogabili del Codice di Procedura Civile. Le spese saranno a carico della parte soccombente.

10. USO DEL MARCHIO

10.1 Uso del marchio e del certificato di conformità

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

Il marchio di figura 2 può essere utilizzato solo per le attività di certificazione sottoposte al controllo dell'Organismo di Accreditazione. I due marchi, marchio dell'Organismo di Accreditazione (OdA) e marchio 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.

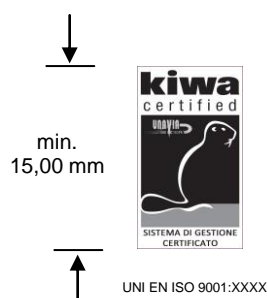


Fig. 1

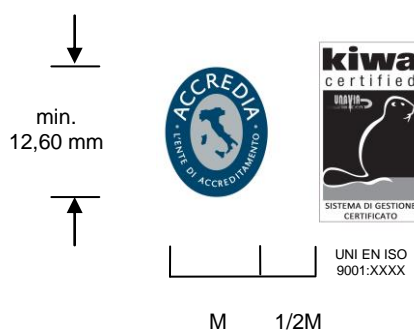


Fig. 2

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 UNAVIAcert.

L'uso del marchio dell'Organismo di accreditamento ACCREDIA è regolato dal regolamento ACCREDIA RG 09 (scaricabile dal sito www.accredia.it), per quanto non specificato nel presente documento, o in caso di conflitto con lo stesso, il RG 09 ha la prevalenza.

Il marchio di certificazione 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 essenziali, 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;
- f. deve essere utilizzato solo in riferimento ai prodotti/servizi/siti, oggetto della certificazione concessa (riportati sul certificato);
- g. 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;
- h. 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 Certificato da UNAVIAcert secondo la norma XXX:XXXX*” (o simile)
- i. può essere utilizzato sui biglietti da visita del personale dell’Organizzazione certificata, ma tassativamente senza il marchio dell’Organismo di Accreditamento;
- j. per pubblicizzare la certificazione il cliente può, garantendo il rispetto di quanto sopra, ed evitando di fornire informazioni che possano produrre confusione o malintesi da parte dei propri clienti ed utilizzatori finali, utilizzare la dicitura tipo: “*Organizzazione con Sistema di Gestione Certificato da UNAVIAcert secondo la norma UNI EN ISO 9001:XXXX*”. Tale dicitura può essere riportata anche sui prodotti e sui loro imballi.

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 UNAVIAcert, purché riproducano integralmente l’originale.

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. 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 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.

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.

10.2 Effetti della scadenza del contratto di certificazione

Alla scadenza del contratto di certificazione (per revoca da parte di 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.

11. RESCISSIONE DEL CONTRATTO

Vale quanto indicato nei Termini e Condizioni Generali con le seguenti specifiche:

- il presente contratto ha forza di legge fra le parti, non può essere sciolto che per mutuo consenso (o per cause previste dalla legge) ed ha durata indeterminata. La durata indeterminata del contratto giustifica la facoltà delle parti di recedere dallo stesso con un preavviso minimo di tre mesi.
- Il certificato non perderà efficacia fino allo scadere del periodo trimestrale di preavviso, ove permanga la corrispondenza del sistema di gestione ai requisiti di riferimento.
- in caso l'Organizzazione voglia recedere dal contratto, ma lo comunichi con preavviso inferiore a tre mesi 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.
- UNAVIAcert provvederà ad emettere fattura, in relazione alle spese di chiusura della pratica di certificazione, secondo quanto stabilito nell'ultima offerta valida.

Nel periodo di preavviso, UNAVIAcert potrà esercitare tutte le prerogative e facoltà (anche sanzionatorie) proprie della funzione esercitata e previste nel programma delle attività di audit. Le attività prestate da UNAVIAcert in esecuzione delle proprie prerogative e facoltà, avranno corrispettivi pari a quelli contrattualmente fissati.

Allo scadere del periodo trimestrale di preavviso, il certificato perderà di validità e dovrà essere restituito a UNAVIAcert su richiesta, inoltre il cliente dovrà cessare immediatamente l'utilizzo del marchio, dovrà contestualmente smettere di utilizzare il certificato (che perderà comunque efficacia) e dovrà interrompere qualsiasi pubblicizzazione della certificazione stessa.

12. MODIFICHE AL CONTRATTO

Qualora il cliente richieda una modifica del campo di applicazione delle attività oggetto di certificazione, dovrà comunicare formalmente tale richiesta a UNAVIAcert, che gli notificherà le nuove condizioni tecnico-economiche.

In ogni caso eventuali richieste di modifica dei contenuti del certificato, devono essere inviate a UNAVIAcert in forma scritta e preventivamente alla prima attività di verifica utile.

A seguito di modifica dei requisiti delle norme di riferimento e delle regole dello schema di certificazione, UNAVIAcert ne darà comunicazione formale al cliente, il quale, qualora non intenda conformarsi alle modifiche introdotte, avrà facoltà di rinuncia nei trenta giorni successivi alla comunicazione delle

modifiche. Decorso tale termine le modifiche si riterranno accettate.

Le date per l'entrata in vigore delle modifiche vengono definite da UNAVIAcert consentendo ai clienti un tempo ragionevole per adeguarsi. UNAVIAcert si preoccuperà di verificare, secondo modalità decise volta per volta, in funzione dell'entità delle modifiche, che ciascun cliente abbia eseguito ogni adattamento resosi necessario.

Eventuali costi per attività di valutazione integrative, derivanti da modifiche normative o regolamentari, saranno a carico del cliente.

In caso di variazione delle tariffe da parte di UNAVIAcert, queste variazioni vengono comunicate formalmente alle Organizzazioni clienti. L'Organizzazione ha il diritto di rinunciare alla certificazione entro un mese dalla data di ricezione della comunicazione.

13. TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

UNAVIAcert opera nella piena conformità ed applicazione del D.lgs. 30 giugno 2003, n. 196 circa il trattamento dei dati forniti dalle Organizzazioni clienti. In particolare rimandiamo ad una espressa condivisione degli art. 1- 12 del citato Decreto Legislativo e per maggiore trasparenza intendiamo richiamare, compreso nel Titolo II "Diritti dell'Interessato", l'articolo 7 "Diritto di accesso ai dati personali ed altri Diritti" previsto dal Decreto stesso.

Il testo integrale di tale articolo è riportato nel Documento "Informativa ex art. 13 D.lgs. 196/03" allegato al presente Contratto e parte integrante dello stesso.

Il documento "Informativa" deve essere preso in carico dall'Organizzazione e conservato unitamente agli altri documenti richiamati all'interno del Contratto.

Il Titolare del trattamento dei dati è UNAVIAcert S.r.l., con sede Via Cadriano 23 - 40057 Cadriano di Granarolo (BO), come nel dettaglio nel citato documento "Informativa". L'accettazione del presente Contratto costituisce anche evidenza della presa visione del documento "Informativa".

14. FORO COMPETENTE/ARBITRATO

Ogni controversia relativa all'applicazione o all'interpretazione del presente contratto sarà devoluta ad un collegio di tre arbitri che giudicheranno secondo diritto. Gli arbitri saranno nominati e giudicheranno secondo quanto previsto dal Regolamento della Camera Arbitrale di Bologna.

In caso di controversia circa la presente clausola arbitrale o la nomina degli arbitri sarà esclusivamente competente il Foro di Bologna.

ALLEGATO:

Informativa ai sensi dell'art.13 del Dlgs n. 196/2003 in materia di protezione dei dati personali

Spett.le Organizzazione

Desideriamo informarLa che il D.lgs. n. 196 del 30 giugno 2003 ("Codice in materia di protezione dei dati personali") prevede la tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali. Secondo la normativa indicata, tale trattamento sarà improntato ai principi di correttezza, liceità e trasparenza e di tutela della Sua riservatezza e dei Suoi diritti.

La raccolta e il trattamento dei dati personali ha le seguenti finalità:

- Adempimenti relativi al contratto
- Adempimenti economici/fiscali
- Informazione promozionale su servizi UNAVIAcert e delle società del gruppo cui UNAVIAcert appartiene
- Pubblicazione elenchi delle Organizzazioni certificate da UNAVIAcert

UNAVIAcert non utilizza i dati raccolti senza aver ricevuto esplicito consenso alle singole finalità.

Il trattamento dei dati si svolgerà in conformità con quanto previsto dal D.lgs. n. 196/2003 e sarà effettuato sia manualmente sia con l'ausilio di mezzi informatici e telematici. I dati infatti, saranno conservati sia in archivi cartacei sia in archivi elettronici, in modo da consentire l'individuazione e la selezione di dati aggregati o specifici.

Il trattamento sarà effettuato presso ogni sede territoriale di UNAVIAcert (vedi elenco delle Sedi presente sul sito www.unaviacert.it).

In ogni caso il trattamento dei dati avverrà con logiche strettamente correlate alle finalità indicate e con modalità che garantiscano la sicurezza e la riservatezza dei dati medesimi, attraverso l'adozione di misure idonee ad impedire l'alterazione, la cancellazione, la distruzione, l'accesso non autorizzato o il trattamento non consentito o non conforme alle finalità della raccolta.

I dati raccolti da UNAVIAcert non saranno oggetto di diffusione.

UNAVIAcert potrà comunicare i dati raccolti esclusivamente ai seguenti soggetti:

- Banca o Istituti di riscossione credito;
- Autorità Giudiziarie;
- Consulenti professionisti, per esecuzione di attività inerenti la natura del contatto;
- Enti/autorità di accreditamento e controllo competenti.

Le richieste ex art. 7 D.lgs. n.196/2003 (sotto riportato) potranno essere inoltrate a: marketing@kiwacermet.it

La titolarità del trattamento dei dati, oggetto della presente informativa, compete a UNAVIAcert S.r.l.

L'elenco aggiornato e nominativo dei Responsabili ed Incaricati al trattamento dei dati è disponibile presso la sede del Titolare.

Per UNAVIAcert S.R.L.

Il Responsabile del Trattamento
Giampiero Belcredi

Decreto Legislativo n.196/2003, Art. 7 - Diritto di accesso ai dati personali ed altri diritti

1. L'interessato ha diritto di ottenere la conferma dell'esistenza o meno di dati personali che lo riguardano, anche se non ancora registrati, e la loro comunicazione in forma intelligibile.
2. L'interessato ha diritto di ottenere l'indicazione:
 - a) dell'origine dei dati personali;
 - b) delle finalità e modalità del trattamento;
 - c) della logica applicata in caso di trattamento effettuato con l'ausilio di strumenti elettronici;
 - d) degli estremi identificativi del titolare, dei responsabili e del rappresentante designato ai sensi dell'articolo 5, comma 2;
 - e) dei soggetti o delle categorie di soggetti ai quali i dati personali possono essere comunicati o che possono venirne a conoscenza in qualità di rappresentante designato nel territorio dello Stato, di responsabili o incaricati.
3. L'interessato ha diritto di ottenere:
 - a) l'aggiornamento, la rettificazione ovvero, quando vi ha interesse, l'integrazione dei dati;
 - b) la cancellazione, la trasformazione in forma anonima o il blocco dei dati trattati in violazione di legge, compresi quelli di cui non è necessaria la conservazione in relazione agli scopi per i quali i dati sono stati raccolti o successivamente trattati;
 - c) l'attestazione che le operazioni di cui alle lettere a) e b) sono state portate a conoscenza, anche per quanto riguarda il loro contenuto, di coloro ai quali i dati sono stati comunicati o diffusi, eccettuato il caso in cui tale adempimento si rivela impossibile o comporta un impiego di mezzi manifestamente sproporzionato rispetto al diritto tutelato.
4. L'interessato ha diritto di opporsi, in tutto o in parte:
 - a) per motivi legittimi al trattamento dei dati personali che lo riguardano, ancorché pertinenti allo scopo della raccolta;
 - b) al trattamento di dati personali che lo riguardano a fini di invio di materiale pubblicitario o di vendita diretta o per il compimento di ricerche di mercato o di comunicazione commerciale.

Espressione del consenso al trattamento dei dati ex D.lgs. 196/2003

Ai sensi dell'articolo 13 del D.Lgs. 196/2003, dopo aver letto l'informativa di sopra riportata, esprimo esplicito consenso al trattamento dei miei dati personali per:

- Adempimento obblighi contrattuali per UNAVIAcert e per società del gruppo KIWA cui UNAVIAcert appartiene
- Ricevere materiale informativo sulle attività/servizi di UNAVIAcert e delle società del gruppo KIWA

L' eventuale rifiuto di fornire tali dati potrebbe comportare la mancata o parziale esecuzione del contratto o la mancata prosecuzione del rapporto.

FIRMA
