

INDICE

1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE
2. DOCUMENTI DI RIFERIMENTO
3. PRINCIPI GENERALI E GARANZIE PER IL CLIENTE
4. REQUISITI COGENTI E LIMITI DI CONTROLLO DELLA LEGALITÀ
5. REQUISITI DI ACCESSO PER LA CERTIFICAZIONE
6. ITER DI CERTIFICAZIONE
7. AUDIT SUPPLEMENTARI
8. SOSPENSIONE REVOCA DELLA CERTIFICAZIONE
9. USO DEL MARCHIO E DEL CERTIFICATO DI CONFORMITÀ
10. MODIFICHE DEI SERVIZI DEL CLIENTE
11. TRASFERIMENTO DI CERTIFICAZIONI RILASCIATE DA ALTRI ORGANISMI
12. RECLAMI, RICORSI E CONTENZIOSI
13. FACOLTÀ DI RECESSO UNILATERALE DAL CONTRATTO
14. MODIFICA UNILATERALE DEL CONTRATTO

Rev.	Sintesi modifica	Data
5	Inserimento obbligo di comunicazione a Kiwa delle variazioni di organico; aggiornamento requisiti per l'audit iniziale; altri aggiornamenti di carattere minore.	2020-08-28
4	Aggiornamento nuova revisione della norma di certificazione.	2020-07-06

Verifica:

Direttore Qualità & Industrializzazione

*Maria Anzilotta Firma in originale su cartaceo***Approvazione:**

Chief Operating Officer

Giampiero Belcredi Firma in originale su cartaceo

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

1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

Il presente Regolamento definisce i diritti e doveri, nonché la metodologia operativa che regola i rapporti tra Kiwa Cermet Italia S.p.A. (nel seguito Kiwa Cermet per brevità) e le Organizzazioni clienti, nella certificazione dei servizi di pianificazione finanziaria personale (indicati nel seguito anche con la sigla PFP).

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

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

Il presente regolamento è disponibile anche sul sito Kiwa Cermet (www.kiwa.it).

2. DOCUMENTI DI RIFERIMENTO

Le attività di certificazione verranno condotte secondo le regole stabilite dalla normativa di riferimento per gli Organismi di certificazione di Servizio, con particolare riferimento a:

1. Norma ISO 17065;
2. Norma **UNI 11348 parti 1-2-3** per il servizio di pianificazione finanziaria, economica e patrimoniale personale;
3. Norma UNI 22222.

Le norme citate sono da intendersi nell'ultima edizione in vigore.

3. PRINCIPI GENERALI E GARANZIE PER IL CLIENTE

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

- a) Assenza di discriminazione: l'accesso ai servizi di certificazione è consentito a qualsiasi Organizzazione che ne faccia richiesta, in osservanza al presente Regolamento, senza alcuna condizione discriminatoria di natura commerciale, finanziaria o d'appartenenza a particolari associazioni.
- b) Imparzialità ed indipendenza, assicurate mediante le seguenti misure:
 - Svolgimento delle attività di certificazione assegnate a personale non avente alcun interesse nei confronti del professionista o Organizzazione oggetto di certificazione, tenuto a osservare regole comportamentali e di indipendenza stabilite da Kiwa Cermet; su questo punto Kiwa Cermet si impegna ad accettare eventuali segnalazioni motivate da parte del Cliente, relativamente alla sussistenza di incompatibilità di incarico, che potrebbero compromettere l'imparzialità o indipendenza di giudizio.
 - Puntuale applicazione di regole e procedure formalizzate in uso da parte di tutto il personale dei servizi di certificazione e consultazione periodica con appropriate parti interessate alla certificazione;
 - Netta separazione tra il personale che esegue le attività di audit e quello che partecipa alla decisione di certificazione;
 - Totale astensione dallo svolgimento di attività di assistenza nella definizione e applicazione dei requisiti per ottenere la Certificazione.
- c) Puntuale gestione dei reclami, ricorsi e contenziosi, così come definito nel § 12 del presente Regolamento;
- d) Riservatezza: Oltre quanto regolamentato nei *Termini e Condizioni Generali e nel Regolamento Kiwa per la Certificazione* Kiwa Cermet provvede a far sottoscrivere a tutto il personale, compresi i propri Auditor, un impegno alla riservatezza, nonché un documento nel quale il personale si impegna a trattare qualsiasi dato di cui entra in possesso nel rispetto delle disposizioni di legge sulla Privacy.
- e) Accreditationi: Kiwa Cermet 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 Kiwa Cermet non è in alcun modo responsabile per eventuali danni causati al Cliente dalla rinuncia, sospensione o revoca dell'accreditamento; nei suddetti casi, il

Cliente ha facoltà di rinunciare al rapporto contrattuale con Kiwa Cermet, senza necessità di preavviso e senza oneri aggiuntivi.

4. REQUISITI COGENTI E LIMITI DI CONTROLLO DELLA LEGALITÀ

La conformità legislativa attinente all'oggetto della certificazione sarà considerata da Kiwa Cermet un prerequisito indispensabile per il rilascio della certificazione. La garanzia di rispetto dei requisiti cogenti è onere di specifica pertinenza dell'Organizzazione Cliente, che rimane unico responsabile, verso sé stesso e verso terzi, degli adempimenti legislativi connessi alle attività oggetto di certificazione.

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

5. REQUISITI DI ACCESSO PER LA CERTIFICAZIONE

5.1 Requisiti Generali

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

- Essere conforme ai requisiti di riferimento per la certificazione (rif. § 2);
- Accettare le condizioni previste dal presente Regolamento;
- Autorizzare l'accesso ai locali, alle aree e alle informazioni necessarie per svolgere l'Audit;
- Designare un proprio Rappresentante come interlocutore principale del Gruppo di Audit e far svolgere a eventuali consulenti presenti durante l'Audit il ruolo di osservatore;
- Comunicare a Kiwa Cermet qualsiasi variazione di organico (con riferimento ai PFP che erogano i servizi oggetto di certificazione), entro 60 giorni dalla variazione effettuata all'organico, comunicando il personale PFP di nuova introduzione. Nel caso di PFP certificati deve essere inviata copia del certificato.
- Essere responsabile dell'applicazione dei requisiti previsti dalle norme vigenti in materia di sicurezza sul luogo di lavoro. In assenza di disposizioni cogenti, l'Organizzazione si impegna a fornire a Kiwa Cermet un'informativa completa e dettagliata relativa ai rischi specifici esistenti nell'ambiente in cui è destinato ad operare il personale Kiwa Cermet e i DPI necessari per lo svolgimento dell'incarico, informando il personale di Kiwa Cermet sul loro corretto utilizzo. A tal proposito, l'Organizzazione cliente dovrà fornire al personale incaricato da Kiwa Cermet la documentazione aziendale relativa alla sicurezza sul lavoro (D.V.R., piano sicurezza, procedure, ecc.), limitatamente alle voci di interesse specifico. Allorché per tali omissioni, si verificassero infortuni o venissero contratte malattie, nessun addebito potrà essere mosso per alcuna ragione a Kiwa Cermet.
- Accettare, senza costi aggiuntivi, l'eventuale presenza di Valutatori dell'ente di accreditamento, in veste di osservatori, che saranno notificati da Kiwa Cermet con chiara illustrazione di ruoli. Tale presenza ha lo scopo di accertare che le modalità di valutazione adottate da Kiwa Cermet siano conformi ai requisiti per l'accreditamento.

Inoltre, per le certificazioni coperte da accreditamento, allo scopo di accertare che le modalità di valutazione adottate da Kiwa Cermet siano conformi alle norme di riferimento, l'Ente di Accreditamento può richiedere l'effettuazione di una visita, detta Market Surveillance Visit, presso l'Organizzazione certificata, direttamente attraverso l'uso di proprio personale.

Questa eventuale visita viene comunicata dall'Ente di Accreditamento a Kiwa Cermet con 7 giorni lavorativi di preavviso. Ricevuta tale comunicazione Kiwa Cermet informerà l'Organizzazione cliente.

Il piano della visita viene preparato dall'Ente di Accreditamento, che lo renderà disponibile a Kiwa Cermet, successivamente Kiwa Cermet lo invierà all'Organizzazione cliente.

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

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

Per le modalità di svolgimento della Market Surveillance Visit si può prendere a riferimento il documento IAF ID 04 (scaricabile gratuitamente dal sito IAF: <http://www.iaf.nu>).

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

6. ITER DI CERTIFICAZIONE

6.1. Requisiti generali per la conduzione degli Audit

6.1.1. Applicabilità ed esclusioni

Sono possibili eventuali esclusioni di requisiti di norma qualora riferiti a servizi non oggetto di certificazione e/o qualora tali requisiti non siano applicabili all'Organizzazione oggetto di audit. Le eventuali esclusioni devono essere formalmente giustificate e accettate da Kiwa Cermet.

In ogni audit saranno verificati tutti i punti della norma considerati applicabili.

6.1.2 Conduzione degli Audit

Ogni Audit descritto nel seguito, comprende una riunione iniziale, in cui vengono condivisi: gli obiettivi, le modalità di esecuzione dell'attività, i criteri di classificazione delle non conformità con le correzioni e azioni correttive conseguenti e il vincolo di riservatezza a cui è subordinato il personale Kiwa Cermet e una riunione di chiusura, in cui si comunica l'esito dell'Audit e vengono forniti i chiarimenti in merito ai risultati formalizzati nel rapporto di Audit.

Eventuali opinioni divergenti fra il Gruppo di Audit e l'Organizzazione, riguardo alle risultanze dell'audit o alle sue conclusioni, devono essere discusse e risolte, ove possibile. Nel caso di eventuali opinioni divergenti non risolte, l'Organizzazione può esporre riserve riguardanti i risultati dell'Audit.

Nel corso dell'audit, il Gruppo di Audit dovrà verificare i servizi oggetto di certificazione e intervistare il personale operativo (es. personal financial planner, responsabili commerciali o coordinatori del servizio se esistenti), al fine di valutare l'applicazione delle regole definite dall'Organizzazione, i requisiti contrattuali e il rispetto dei requisiti cogenti.

Al termine di ogni Audit, il Gruppo di Audit si riunisce per la valutazione delle evidenze registrate, la loro classificazione e la stesura del rapporto.

Nella riunione finale, il Gruppo di Audit presenta alla Direzione i risultati dell'Audit, descrivendo le eventuali Non Conformità riscontrate. Al termine della riunione, il Responsabile del Gruppo di Audit rilascia un Rapporto che descrive i risultati dell'Audit.

Nel caso in cui, in sede di Audit, vengano riscontrati scostamenti significativi tra i dati necessari per elaborare l'offerta e pianificare il servizio e quanto comunicato dall'Organizzazione, il Gruppo di Audit comunica immediatamente questo scostamento a Kiwa Cermet, al fine di decidere eventuali modifiche contrattuali con conseguenti aggiornamenti della durata degli Audit.

6.1.2 Classificazione dei rilievi

Ogni rilievo riscontrato nel corso degli Audit è classificato come segue:

Non conformità maggiore: non conformità che pregiudica l'efficacia del servizio e riguarda:

- Deviazione o assenza totale di conformità rispetto ad un requisito specificato, riscontrata sulla base di evidenze oggettive.
- Mancato adempimento di requisiti di legge applicabili al servizio erogato nell'ambito dello scopo di certificazione.

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

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

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

Elemento di Miglioramento: situazione rilevata nel corso dell'Audit che può fornire spunti per un miglioramento del servizio oggetto di certificazione.

6.2 Richiesta di Certificazione

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

La restituzione a Kiwa Cermet dell'Offerta di Certificazione, firmata da parte dell'Organizzazione cliente, costituisce la richiesta formale per le attività di Certificazione, nonché l'accettazione delle condizioni contrattuali ed economiche (definite dall'Offerta), delle condizioni contenute nel presente Regolamento, nel *Regolamento Kiwa per la Certificazione*, nonché dei *Termini e Condizioni Generali* (disponibili anche sul sito www.kiwa.it¹).

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

1. Certificato d'iscrizione C.C.I.A.A o l'attribuzione della partita Iva;
2. Autorizzazione ad operare per i servizi bancari e finanziari;
3. Documentazione attestante il pagamento dell'acconto concordato (ove applicabile);
4. Eventuali Certificazione ai sensi della UNI 22222 per i personal financial planner coinvolti nell'erogazione del servizio correlato.

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

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

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

Kiwa Cermet comunica, con anticipo, al Cliente i nominativi del Gruppo di Audit; qualora sussistano conflitti di interesse, il Cliente può chiederne la sostituzione, entro 3 giorni lavorativi, formalizzando e motivando la richiesta.

6.3 Audit Preliminare

Nel caso in cui l'Organizzazione chieda lo svolgimento di un Audit Preliminare, che può costituire un'opzione proposta in sede di offerta, questo può essere eseguito al fine di valutare il grado di implementazione dei requisiti di riferimento.

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

6.4 Audit Iniziale di Certificazione

L'Audit di certificazione viene sempre eseguito presso i luoghi ove si svolgono le attività oggetto di certificazione. Tale verifica è estesa a tutti i requisiti applicabili richiesti dalle norme ISO 22222 e UNI 11348.

In sede di audit, dovrà essere disponibile un piano della qualità che descriva le modalità di erogazione dei servizi e le relative responsabilità, in conformità ai requisiti delle norme applicabili alla certificazione; tale documento deve includere o richiamare i seguenti:

- a. Specifiche del servizio oggetto di certificazione;
- b. Procedure di qualifica del personale coinvolto nella erogazione del servizio;
- c. Gestione delle segnalazioni / reclami.

La verifica potrà inoltre prevedere anche la valutazione di altra documentazione commerciale o tecnica.

¹ Kiwa Cermet comunicherà al Cliente tutte le successive eventuali modifiche ai documenti contrattuali, è responsabilità del Cliente avere sempre la versione aggiornata di tali documenti, scaricandoli dal sito internet www.kiwa.it

L'analisi documentale potrà essere fatta anche presso Kiwa, prima dell'audit di certificazione iniziale, in base agli accordi presi con l'Organizzazione.

Nel corso dell'audit si dovrà accertare che l'Organizzazione abbia formalizzato dei requisiti per la qualifica dei PFP, conformi ai requisiti delle norme di riferimento per la certificazione (compresi i requisiti di mantenimento della qualifica). Sarà inoltre necessario intervistare un numero congruo di PFP (siano essi dipendenti o professionisti esterni vincolati da contratto specifico) e verificare le modalità attraverso cui l'Organizzazione ha provveduto all'addestramento/formazione e conseguente qualifica.

Nel caso in cui l'Organizzazione ne sia dotata, la verifica dovrà contemplare l'osservazione diretta della piattaforma informatica specifica utilizzata per l'erogazione del servizio.

Al termine dell'audit, il Gruppo di Valutazione lascia una copia del rapporto di audit all'Organizzazione, che lo sottoscrive.

Il rapporto viene sottoposto ad analisi ed approvazione interna da parte di Kiwa Cermet, per la successiva decisione di certificazione (delibera).

Qualora entro 30 giorni di calendario dal termine dell'audit, l'Organizzazione non riceva alcuna comunicazione da parte di Kiwa Cermet, il rapporto della verifica potrà considerarsi automaticamente confermato. Di contro, se a seguito di analisi interna, Kiwa Cermet 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.

A fronte delle eventuali Non Conformità riscontrate, l'Organizzazione deve inviare a Kiwa Cermet, sull'apposita modulistica, la proposta relativa alle correzioni 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 di certificazione, fino a ricezione delle proposte di risoluzione e azioni correttive delle non conformità. Inoltre, prima del rilascio della certificazione, deve essere verificata la soluzione e la chiusura di tutte le eventuali non conformità maggiori, secondo modalità di valutazione stabilite da Kiwa Cermet (audit presso il cliente e/o valutazione attraverso evidenze documentali). Tale valutazione deve essere effettuata al massimo entro 6 mesi dalla verifica iniziale di certificazione; in caso contrario si renderà necessaria un'intera rivalutazione dei servizi oggetto di certificazione.

La verifica dell'attuazione e dell'efficacia delle correzioni e azioni correttive riferite a non conformità minori viene effettuata da parte di Kiwa Cermet in occasione dell'Audit periodico di sorveglianza successivo.

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

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

Il periodo di validità del Certificato è di 5 anni dalla data di rilascio.

Kiwa Cermet inserisce i certificati rilasciati in apposito elenco consultabile sul sito internet (www.kiwa.it).

6.5 Audit di Sorveglianza

Kiwa Cermet effettua Audit periodici di sorveglianza sulle Organizzazioni con servizio certificato, al fine di verificare la permanenza della conformità ai requisiti di riferimento.

Gli Audit di Sorveglianza sono effettuati una volta all'anno.

Nel corso degli audit di sorveglianza è assicurata la valutazione della risoluzione delle non conformità minori emerse nei precedenti audit, nonché la valutazione dell'attuazione e dell'efficacia delle conseguenti azioni correttive. Inoltre, sarà verificato l'elenco dei PFP coinvolti nell'erogazione del servizio e le eventuali certificazioni possedute.

Al termine di ogni audit di sorveglianza, il Gruppo di Valutazione lascia una copia del rapporto di audit al cliente, che lo sottoscrive. Il rapporto viene sottoposto ad analisi ed approvazione interna da parte di Kiwa Cermet. Il rapporto si intenderà confermato se entro 30 giorni di calendario non seguono ulteriori comunicazioni all'Organizzazione. Di contro, se a seguito di analisi interna, Kiwa Cermet dovesse ritenere opportune delle modifiche ai contenuti del rapporto, ne darà comunicazione formale all'Organizzazione, fornendo spiegazioni per ogni variazione apportata e indicazioni in merito alle successive azioni.

In caso di Non Conformità (anche minore), l'Organizzazione deve inviare a Kiwa Cermet, 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 Kiwa Cermet comunicherà al Cliente le azioni conseguenti: audit presso il cliente e/o verifica attraverso evidenze documentali. Tale verifica deve essere effettuata al massimo entro 3 mesi dalla precedente (Kiwa Cermet potrà stabilire tempistiche differenti in base alla gravità e numero delle non conformità verbalizzate). In caso di esito negativo o di superamento del periodo sopraindicato, il Cliente sarà sottoposto al provvedimento di sospensione come indicato nel § 8 del presente Regolamento.

La verifica dell'attuazione e dell'efficacia delle correzioni e azioni correttive riferite a non conformità minori viene effettuata da Kiwa Cermet in occasione dell'Audit successivo.

Il rinvio di un Audit già programmato e concordato, per ragioni imputabili al Cliente, 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.

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

6.6 Rinnovo della Certificazione

Kiwa Cermet esegue l'Audit di rinnovo con cadenza quinquennale, al fine di verificare che i servizi oggetto di certificazione continuino ad essere conformi ai requisiti dello schema di certificazione (rif. §2).

L'audit di rinnovo viene eseguito presso i luoghi ove si svolgono le attività oggetto di certificazione e si deve svolgere con anticipo rispetto alla data di scadenza del certificato, tale da consentire che la decisione di rinnovo della certificazione preceda la data di scadenza del certificato.

Le modalità di conduzione dell'audit e la gestione delle risultanze, comprese eventuali Non Conformità, sono analoghe a quelle degli audit di sorveglianza. Nel caso in cui siano state rilevate non conformità maggiori, qualora non sia possibile verificarne la risoluzione entro la scadenza del certificato, Kiwa Cermet deciderà per la sospensione della certificazione o, nei casi più gravi, per la revoca della certificazione (cfr. § 8).

In caso di esito positivo dell'audit di rinnovo, si potrà procedere con il successivo rinnovo del certificato; mentre in caso di esito negativo, il certificato non sarà rinnovato e all'Organizzazione sarà addebitato quanto dovuto, comprese le spese. Nel caso in cui l'Organizzazione intenda riattivare la certificazione, occorrerà iniziare un nuovo iter di certificazione, come descritto ai paragrafi precedenti del presente Regolamento.

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

A seguito del rinnovo viene aggiornata la validità quinquennale del certificato di conformità.

7. AUDIT SUPPLEMENTARI

Kiwa Cermet si riserva il diritto di effettuare Audit supplementari per le motivazioni indicate nel *Regolamento Kiwa per la Certificazione*, oppure a seguito di richieste dell'ente di accreditamento, su richieste scaturite in fase di decisione di Certificazione e comunicate preventivamente all'Organizzazione, o in caso di riattivazione di certificazioni sospese.

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

8. SOSPENSIONE E REVOCA DELLA CERTIFICAZIONE

8.1 Sospensione della Certificazione

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

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

diritto di utilizzo del Marchio di Certificazione Kiwa Cermet, del certificato e viene cancellata dagli elenchi delle Organizzazioni con servizio certificato. Le condizioni per il ripristino della certificazione sospesa (comprese le necessarie attività di audit), saranno stabilite da Kiwa Cermet in base alle motivazioni che hanno portato alla sospensione e in base alla durata della sospensione.

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

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

8.2 Revoca della certificazione

La Certificazione può essere revocata per le motivazioni indicate nel *Regolamento Kiwa per la Certificazione* o su richiesta dell'Organizzazione cliente. La revoca della certificazione comporta la risoluzione automatica ex art. 1456 c.c. del contratto a cui si applica il presente regolamento, fatto salvo, in ogni caso, il risarcimento di ogni danno subito da Kiwa Cermet.

A seguito di revoca della certificazione, il Cliente perde il diritto di utilizzo del Marchio di Certificazione, non deve più pubblicizzare in alcuna forma la certificazione Kiwa Cermet e viene cancellata dall'albo delle Organizzazioni in possesso di certificazione.

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

9. USO DEL MARCHIO E DEL CERTIFICATO DI CONFORMITÀ

Il Cliente con servizio certificato da Kiwa Cermet, può utilizzare il Marchio di Certificazione Kiwa Cermet (marchio depositato).

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

Il marchio è presentato in una delle due figure 1 e 2. Il marchio di figura 2 può essere utilizzato solo per le certificazioni sottoposte al controllo dell'Organismo di Accreditamento Accredia. I due marchi, marchio dell'Organismo di Accreditamento (OdA) e marchio Kiwa Cermet, devono essere utilizzati esclusivamente in maniera combinata e nella posizione indicata in figura 2. L'altezza minima indicata andrà rapportata al valore di "M" per mantenere proporzionati i marchi.

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



Fig. 1

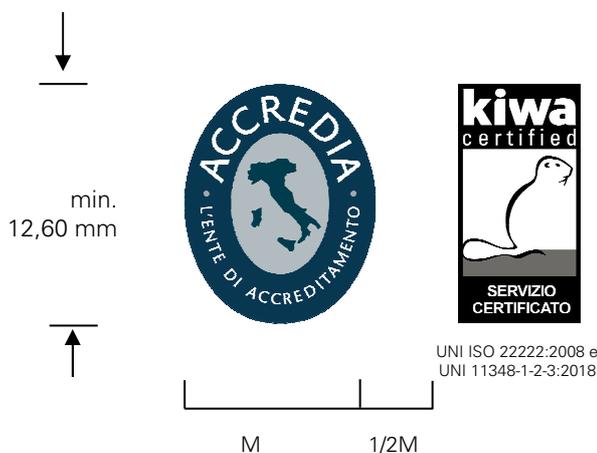


Fig. 2

Le regole da seguire per l'utilizzo del marchio Kiwa Cermet, che hanno lo scopo di garantire trasparenza e correttezza di informazione al mercato per quanto riguarda le caratteristiche oggetto di certificazione, sono le seguenti:

- ◆ il marchio deve essere riportato unitamente ai riferimenti della norma, citata con l'anno di edizione. Il Cliente può utilizzare il marchio Kiwa Cermet in riferimento a una o più norme contemporaneamente, purché sia dotato di certificato in riferimento a tutte le norme citate;
- ◆ il marchio può essere utilizzato solo in associazione al servizio certificato, in modo da non creare fraintendimenti con altri servizi erogati dal Cliente, ma non coperti da certificazione;
- ◆ può essere apposto su documenti relativi al servizio certificato, purché associato al nome del servizio stesso;
- ◆ deve essere utilizzato in modo da evitare che la certificazione di servizio sia attribuibile a requisiti differenti da quelli per i quali è stata effettuata la valutazione, ad esempio non deve essere utilizzata in modo da essere scambiata per una certificazione di Sistema di Gestione;
- ◆ deve essere utilizzato su sfondo bianco o trasparente;
- ◆ deve essere utilizzato con i colori della fig.1; in alternativa al colore nero può essere utilizzato il colore "Kiwa bleu" (Pantone 300);
- ◆ I colori del marchio Accredia sono riportati nel regolamento di Accredia RG 09;
- ◆ può essere ingrandito o ridotto garantendo le proporzioni in fig. 1 e deve sempre permettere la lettura delle parole e dei numeri iscritti nel marchio stesso; nel caso di utilizzo del marchio combinato devono essere rispettate le dimensioni riportate in figura 2;
- ◆ se riportato su sistemi di trasporto o movimentazione, deve rispettare le regole sopra indicate.

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

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

L'utilizzo difforme o ingannevole del marchio o del certificato, così come l'abuso degli stessi, costituiscono comportamenti vietati, i quali generano le responsabilità previste dalla legge e dal contratto. Nelle citate ipotesi di utilizzo difforme e/o di abuso, Kiwa Cermet potrà contestare al Cliente gli inadempimenti e pretendere dal Cliente l'immediata esecuzione di azioni correttive per il ripristino della legalità violata.

10. MODIFICHE DELL'ORGANIZZAZIONE

L'Organizzazione cliente deve informare tempestivamente Kiwa Cermet per iscritto nel caso di modifiche come quelle indicate al punto 5.2 del *Regolamento Kiwa per la Certificazione*, compreso il/i sito/i, la documentazione descrittiva del servizio, modifiche significative dei prodotti/processi/servizi e/o del numero di personale coinvolto.

A fronte di tali modifiche Kiwa Cermet valuterà le azioni conseguenti (quali: la necessità di effettuare un Audit supplementare, eventualmente accompagnato da una revisione del certificato, o di avviare un nuovo iter di certificazione).

Il Cliente è inoltre tenuto ad informare tempestivamente Kiwa Cermet di eventi eccezionali, procedimenti giudiziari e/o amministrativi, incidenti, casi di emergenza occorsi, non conformità legislative collegati al servizio certificato.

La non osservanza di tali condizioni può comportare la sospensione, o nei casi più gravi la revoca, della certificazione.

11. TRASFERIMENTO DI CERTIFICAZIONI RILASCIATE DA ALTRI ORGANISMI

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

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

- Motivazioni che hanno portato alla richiesta di trasferimento;
- Stato di validità del certificato a cui si deve subentrare;
- Rapporti di audit precedenti dell'Organismo di Certificazione uscente (verifica assenza di Non Conformità, assenza di audit supplementari da sostenere);

- Sussistenza di eventuali reclami o ricorsi ancora in corso e loro gestione;
- Eventuali contenziosi legali con la P.A., denunce giudiziarie, azioni legali in corso.

Il trasferimento può avvenire solo a fronte di un iter regolare e nel rispetto delle periodicità previste dagli audit di sorveglianza/rinnovo previsti dal ciclo di certificazione; è soggetto alla Decisione di Certificazione come per i rilasci iniziali e, in caso di esito positivo, verrà riemesso il Certificato di Conformità mantenendo la storicità e scadenza del Certificato originale dell'Organismo di Certificazione uscente.

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

12. RECLAMI, RICORSI E CONTENZIOSI

12.1 Reclami

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

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

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

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

12.2 Ricorsi

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

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

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

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

12.3 Contenziosi

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

13. FACOLTÀ DI RECESSO UNILATERALE DAL CONTRATTO

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

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

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

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

14. MODIFICA UNILATERALE DEL CONTRATTO

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

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

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