

Condizioni Generali di Contratto

**PER LA CONVALIDA DELLA
MULTIETICHETTA ELABEL!**

Sommario

PREMESSA	3
1. Definizioni	3
2. Oggetto del servizio di convalida. Divieto di consulenza	4
2.1. Oggetto del servizio.	4
2.2. Divieto di consulenza.	4
3. Documenti e norme tecniche di riferimento	4
4. Comitato per la Salvaguardia dell'Imparzialità	4
5. Durata del contratto	5
6. I soggetti coinvolti	5
7. Obblighi di ICMQ	5
7.1. Metodo di verifica della conformità	5
7.1.1. Requisiti per la verifica	5
7.2. Auditor ICMQ	5
7.3. Segreti aziendali e Riservatezza	6
7.4. Rilascio e mantenimento degli attestati	6
7.5. Limiti Responsabilità	6
8. Obblighi del Cliente	6
8.1. Consegna documenti contrattuali	6
8.2. Obbligo di collaborazione e sicurezza sul lavoro durante le verifiche	6
8.3. Obbligo di mantenimento della conformità	6
8.4. Modifiche ai prodotti, servizi, processi oggetto di verifica e convalida. Modifiche relative al Cliente. Eventi pregiudizievoli ..	7
8.5. Obbligo di pagamento del compenso	7
8.6. Interruzione della verifica ispettiva	7
8.7. Obbligo di gestione dei reclami	7
9. Attestato di convalida	8
10. Istruzione della Richiesta di convalida	8
11. Procedimento per la verifica e il rilascio dell'attestato di convalida	8
11.1. Verifica completezza della richiesta di convalida, conferma di avvio dell'iter e nomina valutatori	8
11.2. Verifica documentale	8
11.3. Verifica dei criteri ambientali di prodotto	8
11.4. Valutazione dei risultati della verifica, rilascio dell'attestato di convalida.	9
11.5. Verifiche periodiche di mantenimento della convalida	9
11.6. Rinnovo della convalida	9
11.7. Verifica per modifica ed estensione, verifiche supplementari e/o straordinarie	9
11.7.1. Verifiche per estensioni della convalida	9
11.7.2. Verifiche supplementari e/o straordinarie	9
11.8. Definizione del tempo di verifica (Audit Time)	10
12. Validità dell'attestato di convalida	10
13. Uso dell'attestato di convalida	10
14. Divulgazione al pubblico della convalida	10
15. Sospensione della convalida	10
16. Revoca e Rinuncia della convalida	11
16.1. Revoca	11
16.2. Rinuncia della convalida	11
17. Scadenza della convalida	12
18. Risoluzione del contratto	12
19. Modifiche alla Norma e alle presenti Condizioni Generali di Contratto	12
20. Responsabilità civile	12
21. Ricorsi	13
22. Contestazioni e Reclami	13
23. Privacy	13
24. Copyright	13
25. Controversie – Arbitrato	13
25.1. Arbitrato	13
25.2. Autorità Giudiziaria	13

PREMESSA

ICMQ S.p.A. Società Benefit (di seguito ICMQ) è un organismo di certificazione e ispezione che, operando come organismo indipendente, provvede a rilasciare alle organizzazioni richiedenti servizi per la verifica del soddisfacimento dei criteri ambientali di prodotto richiesti dal Programma per l'utilizzo dell'etichetta di qualificazione ambientale di prodotto, denominata multietichetta eLabel! di Kyoto Club.

1. Definizioni

Per tutte le altre definizioni contenute in queste Condizioni Generali si rinvia alle definizioni riportate nelle norme UNI EN ISO e UNI CEI EN riportate nel punto 3 ed i seguenti termini usati nel testo.

Aspetto ambientale	elemento di attività, prodotti o servizi di un'Organizzazione che può interagire con l'ambiente (ISO 14001)
Asserzione ambientale auto-dichiarata	Asserzione ambientale che è effettuata, senza certificazione di terza parte indipendente, da fabbricanti, importatori, distributori, rivenditori o chiunque altro possa trarre beneficio da tale asserzione (UNI EN ISO 14021, § 3.1.16).
Attestato di Verifica	si intenderà il documento rilasciato al Cliente da parte di ICMQ attestante l'avvenuta verifica del soddisfacimento dei criteri richiesti dalla multietichetta eLabel!
Azioni correttive	Si intenderanno tutte le azioni che il Cliente dovrà adottare al fine di evitare il ripetersi in futuro di Non Conformità rilevate da ICMQ
Ciclo di Vita	Ciclo di vita: fasi consecutive e interconnesse di un sistema di prodotto (bene o servizio), dall'acquisizione delle materie prime o dalla generazione delle risorse naturali allo smaltimento finale (UNI EN ISO 14021, § 3.1.8).
Cliente (Organizzazione)	insieme di persone e di mezzi, con definite responsabilità, autorità ed interrelazioni. Termine usato per indicare il soggetto che fornisce un prodotto e/o un servizio e che fa domanda di convalida
Comitato di Certificazione	si intenderà l'insieme delle persone che decideranno sul Rilascio, Mantenimento, Rinnovo, Sospensione e Revoca della convalida
Convalida	procedura con la quale una parte terza assicura che un prodotto, processo o servizio sia conforme a requisiti specifici
Criteri Ambientali di Prodotto	Requisiti ambientali a cui il prodotto deve essere conforme affinché ad esso sia assegnata un'etichetta ambientale.
Gruppo di Verifica Ispettiva/Auditor	si intenderanno le persone incaricate da ICMQ di eseguire in campo la verifica
Lista di Controllo	si intenderà il documento predisposto da ICMQ e utilizzato dagli Auditor ICMQ per l'effettuazione della verifica
Non Conformità	si intenderanno le carenze accertate durante gli audit condotti da auditor di ICMQ; classificate in:

Non conformità maggiore:

una carenza nella documentazione richiesta o il mancato soddisfacimento sistematico di un requisito della norma di riferimento o di un requisito di certificazione/convalida, o il mancato rispetto di un requisito di legge applicabile, tale da mettere a rischio l'integrità della multietichetta e l'affidabilità della sua convalida. Una non conformità minore che persiste nel tempo.

La pratica non potrà essere sottoposta all'esame del Comitato di Certificazione di ICMQ per il rilascio o il rinnovo della Certificazione fino a quando per ciascuna non conformità classificata come maggiore non si abbia verificato, a livello documentale o tramite un audit supplementare l'efficacia delle correzioni e delle azioni correttive intraprese.

In particolare, per ogni non conformità maggiore evidenziata in occasione di una verifica di sorveglianza per il mantenimento della convalida l'organizzazione dovrà inviare a ICMQ entro tre mesi le opportune evidenze documentali della risoluzione di ogni NC, qualora non venga ritenuto necessario effettuare un audit supplementare.

Non conformità minore

una carenza nei requisiti richiesti non rientrante nella definizione di non conformità maggiore, che quindi non mette a rischio immediato la correttezza della verifica della multietichetta.

Per ogni NC l'organizzazione dovrà inviare a ICMQ entro e non oltre 10 giorni dalla verifica, le azioni correttive relative ad ogni NC riscontrata. Prima della ricezione di tale comunicazione non sarà possibile sottoporre la pratica al Comitato di Certificazione per il rilascio/rinnovo/estensione e mantenimento della convalida; eventuali tempistiche superiori dovranno essere autorizzate da ICMQ.

ICMQ riesaminando la pratica potrà richiedere un audit supplementare per valutare l'efficacia della correzione e delle azioni correttive per le non conformità maggiori evidenziate o valutare tempistiche differenti per la risoluzione in funzione della problematica evidenziata nella non conformità stessa.

Norma

si intenderà l'insieme delle prescrizioni previste dalla norma UNI EN ISO 14020/14024/14021, nonché l'insieme delle regole prescritte nel Programma di

	etichettatura ambientale.
Organismo competente/Program Operator	si intende il gestore del programma: Kyoto Club
Organismo di Accredimento	si intende l'Ente unico di Accredimento ACCREDIA, che opera allo scopo di esaminare e controllare i requisiti di competenza dei verificatori
Prodotto/Servizio	risultato dell'attività del Cliente, che deve essere conforme a specifiche prefissate che possono essere norme tecniche nazionali o internazionali, capitolati concordati con il Cliente o interni al Cliente, o altri documenti identificati. In questo documento con Prodotto si intende l'oggetto della multietichetta. Esso può anche essere un servizio.
Programma	Insieme di regole definite dall'Organismo Competente.
Rapporto di Prodotto (RdP)	Documento emesso dall' Organismo Competente per l'etichettatura ambientale in cui sono pubblicati i Criteri Ambientali di Prodotto, con l'indicazione dei valori minimi di soglia, e le categorie funzionali di prodotto, riferito ad una specifica categoria di prodotto.
Sorveglianza	attività mediante la quale ICMQ verifica periodicamente il mantenimento della conformità
Trattamento	si intenderanno tutte le azioni che il Cliente dovrà adottare al fine di eliminare le Non Conformità rilevate da ICMQ
Unità produttiva/sito	la sede in cui si esercitano le attività, collegate alla fabbricazione di prodotti e/o servizi e/o dove vengono raccolti i dati ed implementati per la multietichetta.
Valutazione	azione mediante la quale ICMQ si accerta di come il Cliente richiedente opera per giudicare la sua conformità alla Norma

Per tutte le altre definizioni contenute in queste Condizioni Generali si rinvia ai seguenti documenti:

- ISO 14020, Environmental Labeling: General Principles;
- ISO 14021, Environmental labels and declarations - Self-declared environmental claims (Type II environmental labeling);
- ISO 14024, Environmental labels and declarations — Type I environmental labelling — Principles and procedures;
- ISO 14025, Environmental labels and declarations – Type III Environmental declarations – Principles and procedures;
- Regolamento “La multietichetta eLabel!”, che si intendono integralmente richiamati.

2. Oggetto del servizio di convalida. Divieto di consulenza

2.1. Oggetto del servizio.

La verifica del soddisfacimento dei criteri ambientali di prodotto prevede la copertura dei seguenti ambiti:

- I dati alla base della documentazione presentata;
- Le metodologie di calcolo applicate;
- La documentazione comprovante le prove di laboratorio fornite a supporto;

- La documentazione comprovante le caratteristiche funzionali
- I dati e le asserzioni riportate nella multietichetta eLabel!

Non è prevista la ripetizione delle prove di laboratorio o di eventuali certificazioni di terza parte, fornite a supporto della documentazione se dotate dei requisiti previsti. La verifica determinerà la conformità dei certificati rilasciati.

Le procedure di verifica saranno in linea con gli standard di riferimento, se previsti. Tale verifica viene direttamente soddisfatta dalla esibizione di certificazioni che documentano la conformità agli standard di riferimento. Un caso potrebbe essere ad esempio la certificazione delle emissioni di gas serra in linea con la ISO/TS 14067 o di altri dati basati su calcoli LCA (ISO 14044).

2.2. Divieto di consulenza.

ICMQ non effettua, né direttamente né tramite sub-appaltatori, servizi di consulenza per aiutare le Organizzazioni nella messa a punto dei sistemi di gestione né nella predisposizione di documenti necessari al raggiungimento della multietichetta.

3. Documenti e norme tecniche di riferimento

Sono da considerarsi norme tecniche di riferimento i seguenti documenti:

- ISO/IEC 17065 (versione corrente) Requisiti per gli organismi che certificano prodotti, processi e servizi;
- UNI EN ISO 14020 (versione corrente) “Etichette e dichiarazioni ambientali - Principi generali”;
- UNI EN ISO 19011 (versione corrente) “Linee guida per gli audit dei sistemi di gestione per la qualità e/o ambientale”;
- UNI EN ISO 14025 (versione corrente) “Environmental labels and declarations – Type III Environmental declarations – Principles and procedures”;
- ISO 14021, Environmental labels and declarations - Self-declared environmental claims (Type II environmental labeling);
- ISO 14024, Environmental labels and declarations — Type I environmental labelling — Principles and procedures;
- Regolamento ACCREDIA RG 01 (versione corrente) per l'accREDITAMENTO degli Organismi di certificazione;
- Regolamento “La multietichetta eLabel!”;
- Linee Guida EA/IAF applicabili;
- In caso di Certificazioni rilasciate sotto accREDITAMENTO, tutte le disposizioni previste dai regolamenti ACCREDIA, disponibili sul sito internet www.accredia.it, che le Organizzazioni s'impegnano a conoscere ed applicare;
- Normative/leggi cogenti applicabili al settore e alla Norma per cui si richiede la convalida;
- Costituiscono inoltre documenti di riferimento i seguenti documenti che sono stati letti ed approvati:
 - a) tariffario in vigore per la Convalida;
 - b) domanda di Convalida e allegati;
 - c) le presenti Condizioni Generali di Contratto;

Il Cliente si impegna comunque a verificare periodicamente, almeno una volta ogni sei mesi, sul sito www.icmq.org (area riservata) se i documenti di cui sopra sono stati modificati rispetto a quanto sottoscritto al momento della Domanda di Convalida, e comunque prima di ogni rinnovo.

4. Comitato per la Salvaguardia dell'Imparzialità

Sul mantenimento dell'imparzialità in tutte le fasi di convalida sorveglia un Comitato per la Salvaguardia dell'Imparzialità,

nominato dal Consiglio di amministrazione di ICMQ, nel quale sono rappresentate tutte le parti interessate alla convalida, operante in base ad apposita procedura.

5. Durata del contratto

Il contratto si perfeziona alla data in cui ICMQ riceverà domanda di convalida con la sottoscrizione ed accettazione dei documenti ad essa collegati o richiamati.

Il contratto scadrà in corrispondenza alla data di scadenza dell'Attestato di Convalida ICMQ emesso ed avrà la durata di 5 (cinque) anni, meno il numero di giorni necessario ad arrivare al mese precedente la scadenza.

Il contratto sarà tacitamente rinnovato per i 5 (cinque) anni successivi, salvo che una delle parti non invii all'altra disdetta con lettera raccomandata A.R. o posta elettronica certificata, 6 (sei) mesi prima della data di scadenza dello stesso.

Il contratto scadrà invece dopo 1 (un) anno dal suo perfezionamento, qualora per motivi di forza maggiore non dipendenti da ICMQ non possa essere rilasciato l'Attestato di Convalida entro tale termine, salvo diversi accordi scritti fra le parti per regolare l'eventuale proroga del contratto. In tal caso il Cliente non potrà richiedere il rimborso delle somme versate e dovrà altresì corrispondere ad ICMQ tutti i corrispettivi previsti per l'eventuale attività svolta da ICMQ durante la validità del contratto stesso secondo le tariffe indicate nel Tariffario in vigore al momento della prestazione, salvo diversi accordi scritti tra le parti.

NOTA GENERALE: Qualora dovesse essere pubblicata una versione nuova del Regolamento, ciò non influisce sulla validità della convalida, che rimarrà in essere fino alla sua naturale scadenza, salvo eventi rilevati durante le verifiche di sorveglianza. La sorveglianza dell'etichetta durante la sua validità si basa sulla stessa versione di RdP e Regole utilizzate per la verifica originaria.

La scadenza di un nuovo Attestato di Convalida, durante il periodo di transizione da un Regolamento o RDP a una nuova, coinciderà con i 5 (cinque) anni a partire dalla data di emissione della convalida, indipendentemente dalla fine di un eventuale periodo di transizione.

6. I soggetti coinvolti

L'Organizzazione sviluppa i documenti necessari alla multietichetta, facendo riferimento ai documenti di cui all'art. 3 del presente Regolamento.

ICMQ è la terza parte indipendente che deve convalidare il percorso compiuto dalle organizzazioni, al fine di garantire la veridicità delle informazioni dichiarate per la multietichetta.

Il Program Operator:

- definisce e approva le RDP;
- diffonde informazioni relative alla multietichetta;
- registra e pubblica le multietichette convalidate da ICMQ.

7. Obblighi di ICMQ

La Valutazione verrà svolta da ICMQ, relativamente al prodotto per cui il Cliente richiede la multietichetta, con la diligenza del buon padre di famiglia. L'attività di valutazione verrà effettuata con assoluta indipendenza e terzietà. L'obbligazione di ICMQ in merito all'attività di convalida è "obbligazione di mezzi" e non "di risultato". Di conseguenza, ICMQ potrà rilasciare l'attestato di convalida solo nel caso in cui la documentazione predisposta dal Cliente sia conforme alla Norma e siano disponibili evidenze oggettive a supporto dei valori dichiarati per l'ottenimento della multietichetta.

ICMQ non è in alcun modo responsabile né risponde di un eventuale mancato riconoscimento della convalida da parte di terzi, né risponde per eventuali richieste di danni/compensi o richieste risarcitorie per il mancato riconoscimento delle aspettative nei confronti della convalida.

7.1. Metodo di verifica della conformità

La verifica della conformità è attuata da ICMQ, con riferimento ai requisiti espressi nella Norma e nelle norme/Regolamenti tecnici di riferimento.

I requisiti per la convalida da parte di ICMQ sono differenti a seconda che si tratti di una attività per la convalida iniziale/rinnovo o sorveglianza.

7.1.1. Requisiti per la verifica

La verifica indipendente sarà condotta in due fasi:

- Verifica documentale;
- Verifica dei criteri ambientali di prodotto.

La Verifica documentale si incentrerà su:

- Conformità della documentazione presentata;
- Verifica delle procedure per l'aggiornamento della multietichetta.

La verifica dei criteri ambientali di prodotto potrà essere condotta a campione, con l'obiettivo di verificare:

- La correttezza e la pertinenza dei dati utilizzati e dei calcoli applicati;
- L'applicazione delle procedure per l'aggiornamento dell'etichetta;
- La persistenza delle specifiche di processo e/o di prodotto che hanno permesso l'emissione della Certificazione (solo in fase di rinnovo).

La verifica dei criteri ambientali di prodotto può essere svolta in back-office oppure in presenza, in funzione dei seguenti fattori:

- tipo e complessità del prodotto e rilevanza dei processi gestiti dal Cliente;
- presenza di Sistemi di Gestione Ambientale certificati (es. ISO 14001 o EMAS);
- fonte dei dati e formato della loro presentazione.

ICMQ informerà il Cliente sulle procedure adottate per il rispetto della confidenzialità dei dati. Il Cliente ha l'obbligo di mettere a disposizione i dati richiesti da ICMQ in modo trasparente e leggibile, e di predisporre procedure di controllo e aggiornamento della multietichetta.

Informazioni ricavate da calcoli basati su metodologie LCA dovranno essere forniti in modo comprensibile per consentirne la verifica da parte di ICMQ, applicando i requisiti della norma ISO 14044 e di altre norme pertinenti, quali la ISO/TS 14067 per le emissioni di gas serra.

Il Cliente dovrà informare ICMQ di ogni cambiamento significativo che possa influenzare la conformità ai criteri ambientali e alle funzioni di prodotto durante il periodo di validità della certificazione.

Il rilascio e il mantenimento dell'Attestato di Convalida non costituiscono, da parte di ICMQ, la garanzia del rispetto degli obblighi di legge da parte del Cliente.

Il Cliente è il solo responsabile, sia verso se stesso, sia verso i terzi, del corretto svolgimento della propria attività e della conformità della stessa e dei propri prodotti/servizi alle normative ambientali e non applicabili ed alle aspettative dei clienti e dei terzi in genere, con esclusione di qualsiasi responsabilità od obbligo di garanzia da parte di ICMQ.

Pertanto, l'assenza di non conformità rilevate non significa che non possano essere presenti non conformità nella convalida stessa.

7.2. Auditor ICMQ

ICMQ si impegna ad incaricare dello svolgimento dell'attività di

valutazione soltanto Auditor preventivamente qualificati e scelti sulla base della loro esperienza nel campo della convalida e certificazione e delle loro conoscenze tecniche in relazione alle attività per le quali il Cliente richiede la convalida, nonché sulla base dei requisiti stabiliti da ICMQ.

I Gruppi di Verifica Ispettiva possono essere costituiti da "singoli valutatori" (Auditor) o da "più valutatori"; nei Gruppi di Verifica Ispettiva il membro, incaricato di coordinare e dirigere la verifica ispettiva, è chiamato "Ispettore Coordinatore" e costituisce l'interfaccia con il Cliente che riceve la verifica.

Per la valutazione, ICMQ può avvalersi sia di propri dipendenti sia di collaboratori esterni, i quali agiscono in nome e per conto di ICMQ e sono in possesso delle qualifiche necessarie previste per compiere tale valutazione. Saltuariamente gli Auditor possono essere accompagnati da Auditor osservatori nominati, sia da ICMQ sia dagli Organismi di Accreditamento e/o di Abilitazione, i quali devono poter partecipare all'audit, senza interferire con esso.

ICMQ comunica al Cliente i nominativi degli Auditor incaricati della verifica.

Il Cliente, entro 5 giorni solari, può rifiutare uno o più Auditor proposti da ICMQ. La motivazione di tale ritorsione deve essere fornita per iscritto. A fronte di valide motivazioni, ICMQ propone nuovi Auditor.

Gli Auditor, in caso di verifica in campo, si metteranno in contatto con il Cliente per concordare la data dell'audit e per stabilire l'eventuale organizzazione logistica.

Nel caso in cui un Ispettore per gravi motivi (quali malattia, infortunio, etc.) sia costretto a non dar corso alla verifica o ad interromperla durante la sua esecuzione, ICMQ può incaricare un sostituto, concordandolo con il Cliente.

Gli Auditor sopra indicati sono contrattualmente tenuti al rispetto di tutti i doveri e di tutti gli obblighi propri di ICMQ, ivi compresi quelli in materia di indipendenza, di conflitto di interesse e relative al trattamento dei dati personali.

7.3. Segreti aziendali e Riservatezza

Tutti i dati e le notizie relative al Cliente, di cui ICMQ verrà a conoscenza nell'espletamento delle attività oggetto delle presenti Condizioni Generali, hanno carattere riservato. L'accesso ad essi è regolamentato da apposita procedura di ICMQ, che prevede il vincolo di riservatezza per gli Auditor e per tutto il personale di ICMQ coinvolti nel processo di convalida.

Anche il personale dell'Organismo di Accreditamento che, in fase di concessione e/o mantenimento dell'accREDITAMENTO di ICMQ, venga a conoscenza di informazioni relative al Cliente certificando o certificato, presso ICMQ o direttamente presso la sede del Cliente, è tenuto al segreto professionale.

ICMQ provvederà a comunicare ai soggetti interessati tutte le informazioni in proprio possesso nei limiti e nei casi in cui ciò è imposto da una qualsiasi norma di legge.

7.4. Rilascio e mantenimento degli attestati

ICMQ potrà rilasciare l'Attestato di convalida solo nel caso in cui tutti i criteri ambientali di prodotto richiesti dal RdP sono soddisfatti e le procedure messe in atto dal Cliente sono conformi alla Norma e alle RdP.

L'attestato di convalida è emesso per ciascuna multietichetta e riporterà i riferimenti a tutti e soli i prodotti inclusi nella multietichetta verificata e convalidata.

L'attestato di convalida è intestato all'Owner della multietichetta.

7.5. Limiti Responsabilità

ICMQ è esplicitamente esonerato da ogni responsabilità:

- a) Per la propria valutazione della multietichetta predisposta dal Cliente nel caso in cui quest'ultimo non fornisca alcune

informazioni (inclusi i documenti) e/o le fornisca incomplete e/o nel caso in cui le informazioni fornite non corrispondano alla situazione reale;

- b) Per difetti di prodotti/servizi forniti dal Cliente a terzi, inclusi i casi contemplati in materia di responsabilità per danno da prodotti difettosi;
- c) Del corretto svolgimento dell'attività da parte del Cliente e della conformità dello stesso e dei propri prodotti/servizi alle applicabili normative ambientali e non, ed alle aspettative dei clienti e dei terzi in genere;
- d) Della richiesta ed effettuazione della pubblicazione della multietichetta verificata sul sito dell'Organismo Competente.

8. Obblighi del Cliente

8.1. Consegna documenti contrattuali

Il Cliente ha l'obbligo di sottoporre ad ICMQ tutti i documenti previsti dal contratto riguardanti la verifica e la convalida della multietichetta almeno 15 giorni prima della data fissata per la verifica iniziale, salvo se diversamente concordato fra le parti. Il mancato o parziale ricevimento di tale documentazione non permetterà ad ICMQ di avviare l'iter di certificazione.

8.2. Obbligo di collaborazione e sicurezza sul lavoro durante le verifiche

Il Cliente si obbliga a fornire la massima collaborazione a ICMQ per la conduzione degli eventuali audit in campo, ed in particolare dovrà:

- a) agevolare l'accesso degli Auditor ai locali (propri o di terzi) ove vengono svolte le attività legate ai prodotti oggetto della verifica e convalida segnalando, prima di tale accesso, l'esistenza di eventuali rischi specifici esistenti nell'ambiente in cui gli Auditor ICMQ sono destinati ad operare e le misure di prevenzione e di emergenza adottate in relazione alla propria attività oltre a fornire agli Auditor ICMQ tutti i necessari Dispositivi di Protezione Individuale e quant'altro necessario in conformità alle vigenti leggi in materia di sicurezza sul luogo di lavoro;
- b) agevolare l'accesso a tutte le informazioni necessarie (inclusi i documenti) per la Valutazione garantendo la completezza e la veridicità delle stesse;
- c) assicurare la presenza del personale necessario;
- d) nel caso il Cliente desideri che un proprio consulente esterno partecipi agli audit, deve richiedere l'autorizzazione a ICMQ; tale consulente potrà assistere alla verifica solo in veste di osservatore e non potrà interferire.

Gli obblighi di cui sopra si applicano anche nei confronti:

- degli eventuali auditor degli Organismi di Accreditamento e/o di Abilitazione, che operino per esigenze del mantenimento dell'accREDITAMENTO e/o dell'abilitazione di ICMQ e che il Cliente è tenuto ad accogliere quando richiesto.
- degli eventuali osservatori agli audit, inviati da ICMQ ai fini del monitoraggio dei propri Auditor o allo scopo di formazione degli osservatori stessi, che il Cliente è tenuto ad accogliere quando richiesto.

8.3. Obbligo di mantenimento della conformità.

Il Cliente si impegna a conformarsi e a mantenersi conforme nel tempo, a tutti i requisiti di natura cogente (leggi, regolamenti, etc.) di tipo internazionale, nazionale o locale applicabili ai propri prodotti e ai propri servizi oggetto della multietichetta convalidata e ai siti in cui avviene la loro produzione.

Il Cliente si obbliga a mantenere la propria multietichetta convalidata conforme ai requisiti richiesti dalla Norma durante

tutto il periodo di validità dell'Attestato di convalida. Il Cliente certificato dovrà prontamente individuare le Azioni Correttive necessarie per ovviare a qualsiasi infrazione alla Norma.

Il Cliente, dopo l'ottenimento dell'Attestato di convalida, si impegna a richiederne la pubblicazione all'Organismo Competente.

8.4. Modifiche ai prodotti, servizi, processi oggetto di verifica e convalida. Modifiche relative al Cliente. Eventi pregiudizievoli

A) Modifiche ai prodotti, servizi, processi convalidati, tipo e valori degli indicatori di impatto

Il Cliente che ha ottenuto una verifica e convalida di una multietichetta da parte di ICMQ ha l'obbligo di comunicare ad ICMQ:

- modifiche sostanziali del prodotto (materiali, dimensioni, ecc.) con potenziale variazione della multietichetta convalidata;
- cambiamenti sostanziali del processo (interno all'organizzazione o di un fornitore) con potenziale variazione della multietichetta convalidata;
- qualsiasi altro cambiamento (anche nei dati di input) che produca variazione superiore al 10% dei criteri ambientali di prodotto.

Il cliente deve accettare la decisione di ICMQ, qualora questi ritenga sufficiente una nuova verifica (documentale e/o in campo) oppure richieda una nuova domanda di convalida.

Per tutte le altre situazioni vedasi il par. 11.5 e seguenti.

In ogni caso l'organizzazione non può modificare la multietichetta convalidata senza comunicarlo a ICMQ.

La documentazione delle modifiche deve essere sottoposta ad ICMQ che svolge tutte le verifiche per decidere se è necessaria, o meno, un'attività di verifica documentale o anche in campo.

Una multietichetta rimane valida, dopo la verifica, per un periodo di cinque anni oltre il quale deve essere soggetta a revisione e verifica. Una multietichetta deve essere riesaminata e aggiornata quando necessario per adattarne i contenuti ai cambiamenti della tecnologia o ad altre circostanze che ne potrebbero alterare il contenuto e l'accuratezza.

In caso la multietichetta non venga modificata, il relativo attestato di convalida rimarrà pubblicato, sul sito di ICMQ, fino alla sua naturale scadenza, senza ulteriori verifiche da parte di ICMQ.

Se l'esito delle verifiche attesta che le modifiche sono conformi ai requisiti della Norma senza necessità di ulteriore verifica in campo, ICMQ lo comunica al Cliente. Se invece è necessaria la verifica in campo, questa avverrà, con costi a carico del Cliente, seguendo l'iter indicato dalle presenti Condizioni Generali.

Con cadenza annuale dovrà essere verificato il permanere dei requisiti per il mantenimento della multietichetta. ICMQ comunicherà il risultato all'Organismo Competente unitamente, se presente, all'attestato di certificazione rilasciato da ICMQ, opportunamente aggiornato (valori variati per più del 10%).

B) Modifiche relative al Cliente. Nel caso in cui si verifichino (o si stiano per verificare) delle modificazioni con riguardo al Cliente, le stesse saranno classificate in:

- Modificazioni Rilevanti: a titolo esemplificativo e non esaustivo si indicano: interruzione dell'attività; sospensione dell'attività per un periodo superiore a tre mesi, trasferimento di una o più unità produttive, cessione di tutta l'attività ad un altro soggetto giuridico, cessione o affitto del ramo d'azienda che produce i prodotti oggetto di convalida, partecipazione ad una fusione e/o incorporazione societaria, variazione del Codice Fiscale/Numero Registro delle Imprese, variazione significativa del numero di dipendenti, modifiche significative nella struttura organizzativa e nella direzione (cambio di dirigenti con ruoli chiave, personale con potere decisionale o personale tecnico). In tutti questi casi, ICMQ avrà la facoltà di richiedere un nuovo esame documentale e/o una nuova verifica e/o una nuova Domanda di Certificazione, con costi

a carico del Cliente, il quale si impegna ad accettare tale decisione;

- Modificazioni Non Rilevanti: a titolo esemplificativo e non esaustivo si indicano: variazione della denominazione o della ragione sociale, variazione della natura giuridica (ad es. da S.n.c. a S.r.l.), variazione dell'indirizzo della sede legale, variazione della Partita Iva, ecc. In tutti questi casi ICMQ provvederà ad emettere un nuovo attestato di convalida contenente le modificazioni richieste, con costi a carico del Cliente.

C) Eventi pregiudizievoli. Qualora il Cliente dovesse essere protestato o messo in liquidazione o assoggettato a procedure esecutive e/o concorsuali dovrà comunicare tale fatto a ICMQ, entro 15 (quindici) giorni dall'evento, a mezzo di lettera raccomandata A.R. o posta elettronica certificata.

8.5. Obbligo di pagamento del compenso

Il Cliente si impegna a corrispondere i compensi (tariffe, quote e ogni altra spesa) per l'attività svolta da ICMQ anche in caso di mancata emissione dell'Attestato di Convalida a seguito dell'assenza dei requisiti di conformità, verificata ed oggettivamente documentata. Infatti, ICMQ svolge per intero la propria prestazione sia nel caso di rilascio dell'Attestato di Convalida sia nel caso contrario e quindi non può far dipendere il pagamento del proprio compenso da un fatto estraneo alla propria volontà.

Il Cliente ha l'obbligo di attenersi alle modalità di pagamento ed ai compensi validi nel momento in cui viene svolta l'attività che sono indicate nel Tariffario in vigore. Le variazioni annuali dei compensi vengono notificate attraverso la pubblicazione del Tariffario nell'area riservata del sito web ICMQ.

Il Cliente è obbligato a corrispondere la quota di mantenimento del Certificato annualmente entro e non oltre il 31 gennaio di ogni anno.

In caso di ritardo nei pagamenti il Cliente dovrà riconoscere a ICMQ gli interessi di mora ex D. Lgs. n° 231/2002 nonché le eventuali spese legali per il recupero del credito.

Il Cliente s'impegna a versare ad ICMQ le quote di Esame/Accettazione Domanda di Convalida, di Registrazione certificazione, di Emissione dell'attestato di convalida e di Mantenimento della convalida secondo quanto indicato nel Tariffario e secondo le modalità di pagamento in essi precisate, salvo diversi accordi scritti fra le parti.

Nelle quote sopra indicate sono inclusi i costi di ICMQ per la gestione della pratica di convalida mentre non sono comprese le tariffe (ed il rimborso delle spese vive) corrispondenti agli audit che saranno addebitate secondo il preventivo accettato dal cliente e, in caso di voci non previste dal preventivo, secondo il Tariffario in vigore al momento della verifica.

Per le tariffe di un'eventuale verifica ispettiva supplementare e per la quota per la riemissione dell'Attestato di Convalida così come per la tariffa di ogni altro servizio fornito da ICMQ si farà riferimento al Tariffario in vigore al momento della richiesta.

8.6. Interruzione della verifica ispettiva

Nel caso una verifica già programmata non possa essere iniziata o debba essere interrotta per motivi imputabili al Cliente (quali, ad esempio, la mancata disponibilità di evidenze oggettive, mancata disponibilità delle funzioni aziendali coinvolte nella verifica, etc.), quest'ultimo è tenuto comunque a corrispondere ad ICMQ l'ammontare pari al costo totale di impegno del valutatore, spese comprese.

8.7. Obbligo di gestione dei reclami

Il Cliente deve:

- mantenere una registrazione di tutti i reclami di cui sia venuto a conoscenza relativi alla multietichetta;
- adottare le opportune azioni a seguito di tali reclami o di ogni

carenza rilevata nei prodotti o nei servizi ricadenti nel campo di applicazione dell'attestato di convalida;

- c) documentare e registrare le azioni adottate;
- d) rendere disponibili agli Auditor ICMQ sia le registrazioni dei reclami che la documentazione relativa alle azioni adottate ed ai risultati ottenuti;
- e) accogliere, a seguito di reclami, eventuali audit senza preavviso decisi da ICMQ e/o dall'ente di accreditamento di ICMQ. In questo caso, diversamente da quanto indicato al punto 7.2. gli auditors non possono essere ricusati.

9. Attestato di convalida

L'attestato di convalida attesta che la verifica condotta da ICMQ relativa all'oggetto dell'Attestato stesso è stata eseguita in conformità ai requisiti fissati dalla Norma di riferimento, e che esistono, e sono state verificate, evidenze oggettive sufficienti a garantire la credibilità e l'affidabilità dei requisiti identificati. Per ulteriori dettagli sugli attestati si veda par. 7.4.

10. Istruzione della Richiesta di convalida

Possono accedere alla convalida della multietichetta tutte le organizzazioni che operano con forniture di beni e servizi.

Prima dell'avvio delle attività per la convalida, ICMQ emette un preventivo basato sulle informazioni fornite dal Cliente.

Il cliente deve presentare ad ICMQ una Domanda di convalida con la quale accetta il preventivo ed i documenti ad esso collegati o richiamati.

ICMQ ha facoltà di richiedere eventuali ulteriori informazioni e/o documenti a completamento della richiesta.

ICMQ avvia successivamente l'iter per la verifica della EPD e comunica al Cliente i nominativi dei valutatori facenti parte del gruppo di valutazione.

11. Procedimento per la verifica e il rilascio dell'attestato di convalida

Il procedimento di verifica e rilascio della convalida comprende le seguenti fasi principali:

- verifica completezza della richiesta di convalida;
- conferma avvio iter di convalida e nomina valutatori;
- verifica documentale;
- verifica dei criteri ambientali di prodotto (on-desk o on-site);
- valutazione dei risultati delle verifiche;
- eventuali verifiche supplementari;
- eventuale rilascio dell'Attestato di convalida;
- registrazione della convalida;
- mantenimento della convalida;
- rinnovo della convalida;
- eventuali verifiche supplementari e/o straordinarie.

Le attività di verifica debbono almeno consentire di ottenere dati e informazioni sufficienti per valutare la multietichetta e per verificare l'affidabilità dei sistemi di raccolta, elaborazione e controllo dei dati.

In particolare, ICMQ verifica quanto contenuto nel par. 7.1.

Gli elementi per la verifica e convalida vengono raccolti in base alle Liste di Controllo.

11.1. Verifica completezza della richiesta di convalida, conferma di avvio dell'iter e nomina valutatori

ICMQ, verificata la completezza dei documenti allegati alla Domanda di Convalida, tra cui le presenti Condizioni Generali debitamente controfirmate per accettazione, e l'avvenuto pagamento della quota da versare in corrispondenza alla Domanda di Convalida, conferma al Cliente l'avvio dell'iter di convalida e la nomina dei valutatori incaricati di effettuare le verifiche.

11.2. Verifica documentale

L'ispettore coordinatore, e/o altri membri del Gruppo di Verifica Ispettiva da lui designati, effettuano la verifica documentale, secondo quanto specificato al par. 7.1.

Il rapporto di verifica documentale discrimina le eventuali Non conformità (NC) evidenziando quali carenze sono classificate come critiche e debbono essere risolte in via preventiva ad ogni altra ulteriore attività di verifica e quali sono di minore criticità e possono invece essere risolte prima del completamento del processo di verifica. La non completa risoluzione delle NC maggiori rappresenta un elemento ostativo al proseguimento della verifica.

Gli eventuali rilievi in tal modo definiti vengono inviati all'organizzazione che viene invitata a trasmettere i documenti adeguati.

La valutazione di tali documenti viene generalmente effettuata da ICMQ precedentemente rispetto alla eventuale verifica in campo; la data di effettuazione dell'audit in campo va concordata tra organizzazione e Ispettore e/o ICMQ.

11.3. Verifica dei criteri ambientali di prodotto

La fase di verifica dei criteri ambientali di prodotto, se eseguita in situ (vedi par. 7.1.1), ha lo scopo di verificare quanto specificato in al par. 7.1.1.

Nel caso in cui l'oggetto della multietichetta fosse un servizio, sarà pianificata comunque l'attività di verifica in sito, comprendendo l'effettuazione di uno sopralluogo presso il sito ove il servizio è attualmente svolto da parte dell'organizzazione.

La realizzazione di tale attività di verifica in campo (sopralluogo) sarà esplicitata nell'offerta del servizio inviata al cliente.

La verifica viene condotta da ICMQ mediante l'utilizzo di auditors che abbiano dato evidenza di indipendenza e competenza.

Per quanto riguarda la legislazione ambientale, il Cliente è il solo responsabile della conformità del prodotto/servizio alla legislazione applicabile allo stesso. Le modalità di verifica di tale aspetto sono dettagliate nei Regolamenti dell'Organismo Competente, se applicabile.

Le verifiche ispettive in campo vengono effettuate con preavviso di almeno 5 giorni. In caso l'Organizzazione rifiuti, senza valide motivazioni, di accogliere gli Ispettori, la convalida sarà sospesa e la sospensione sarà comunicata all'Organismo Competente

L'Organizzazione deve assicurare che:

- sia garantito agli ispettori ICMQ l'accesso a tutte le aree;
- tutti i documenti e le registrazioni pertinenti siano disponibili per gli ispettori;
- gli ispettori siano assistiti durante la verifica, anche con gli eventuali supporti logistici.

La fase operativa della verifica ispettiva in campo viene:

- preceduta da una riunione iniziale in cui l'ispettore coordinatore presenta il gruppo di verifica ispettiva, illustra le modalità di conduzione della verifica e fornisce eventuali chiarimenti e precisazioni;
- seguita da una riunione di chiusura in cui l'ispettore coordinatore illustra gli esiti della verifica, esprime le proprie conclusioni. Tutte le osservazioni verbalizzate dal gruppo di verifica ispettiva, sotto forma di raccomandazione o non conformità, vengono riesaminate con il responsabile dell'organizzazione che firma per conoscenza ed ha la possibilità di esprimere, comunque, le proprie riserve sui rilievi segnalati. All'Organizzazione vengono rilasciati i moduli di registrazione di raccomandazioni e non conformità, nonché il verbale della riunione di chiusura.

Ad entrambe le riunioni devono essere presenti rappresentanti della direzione aziendale e i responsabili aziendali per l'analisi della LCA, o persone da loro delegate.

L'ispettore coordinatore invia successivamente a ICMQ i medesimi documenti rilasciati all'Organizzazione ed altre informazioni relative alla verifica ispettiva. Sulla base di queste

informazioni ICMQ conferma o meno all'Organizzazione, per iscritto, le conclusioni dell'ispettore.

All'organizzazione viene richiesto di sottoporre a ICMQ, entro 10 giorni dalla conclusione della verifica, le proposte di trattamento di non conformità e le azioni correttive alle non conformità evidenziate, sottolineando che la convalida non potrà essere rilasciata fino al momento in cui tutte le non conformità siano state risolte.

11.4. Valutazione dei risultati della verifica, rilascio dell'attestato di convalida.

A) Esame ICMQ. ICMQ esamina il rapporto di verifica e conferma o meno all'Organizzazione quanto emerso nel corso dell'attività di verifica. ICMQ può decidere per una istruttoria integrativa, consistente in una verifica documentale o in una visita supplementare in campo, prima di presentare la pratica al Comitato di Certificazione.

La pratica non può essere proposta per la concessione della convalida fino a quando non si ha evidenza, a livello documentale o tramite un audit supplementare, dell'efficacia delle correzioni e delle azioni correttive per ciascuna non conformità classificata come maggiore.

Qualora non siano state superate le eventuali NC maggiori e non siano considerate soddisfacenti le risposte dell'Organizzazione relative a tutte le NC rilasciate, la pratica per la convalida non viene portata all'attenzione del Comitato di Certificazione e quindi non viene rilasciato il relativo attestato.

B) Esame Comitato di Certificazione. Il Comitato di Certificazione esamina la pratica ed esprime la propria decisione per la concessione o meno dell'attestato di convalida.

Una istruttoria integrativa può essere richiesta dal Comitato di Certificazione. Se ritenuto utile, il Comitato di Certificazione può interpellare il Cliente prima di esprimersi definitivamente.

La concessione o la mancata concessione dell'attestato di convalida viene decisa dal Comitato di Certificazione e comunicata al Cliente.

La decisione del Comitato di Certificazione viene comunicata al Cliente e,

- a) se positiva, viene rilasciato un attestato che richiami la multietichetta oggetto della verifica e il RdP di riferimento. A seguito del rilascio dell'attestato di convalida, ICMQ iscrive il Cliente in apposito Registro. Tale Registro sarà pubblicato e/o pubblicizzato secondo forme e modalità stabilite da ICMQ. Inoltre, le informazioni relative all'attestato di convalida possono essere trasmesse, quando richieste, ai soggetti aventi diritto.
- b) se negativa, non viene rilasciato l'attestato di convalida e verrà comunicato al Cliente la modalità per la prosecuzione dell'iter di convalida (ad esempio con una visita supplementare).

Il Cliente può presentare ricorso contro la decisione di ICMQ e del Comitato di Certificazione secondo le modalità previste all'articolo 22 delle presenti Condizioni Generali.

C) Verifica della pubblicazione. A seguito della concessione della certificazione da parte del Comitato di Certificazione e entro due mesi dallo stesso, ICMQ effettua un controllo sistematico dell'avvenuta pubblicazione sul sito dell'Organismo Competente.

Nel caso in cui dal controllo emergesse che la multietichetta non risulti pubblicata, ICMQ valuterà le eventuali azioni da intraprendere relativamente alla validità del certificato ICMQ.

11.5. Verifiche periodiche di mantenimento della convalida

Dopo la convalida vi è una fase di mantenimento annuale dell'attestato di convalida. Le attività di verifica di mantenimento potranno avvenire per via documentale e/o mediante una visita in campo. La modalità di audit scelta da ICMQ è funzione della tipologia di multietichetta e/o variazione dei criteri ambientali di prodotto e di eventuali modifiche ai processi.

Una multietichetta deve essere riesaminata e aggiornata quando necessario per adattarne i contenuti ai cambiamenti della tecnologia o ad altre circostanze che ne potrebbero alterare il contenuto e l'accuratezza, in particolare nel caso vi siano:

- variazioni in modulo superiori al 10% dei criteri ambientali di prodotto previsti dalla RDP;
- modifiche al prodotto, al processo produttivo o a qualsivoglia elemento significativo, che possano determinare una variazione dei criteri ambientali di prodotto.

In ogni caso, ogniquale volta l'Organizzazione intenda modificare e ripubblicare una multietichetta in precedenza convalidata, ICMQ deve verificarla per convalidarla nuovamente, a tal fine eseguendo le attività indicate al par. 7.1.1.

A seguito delle eventuali modifiche l'Organizzazione aggiornerà la multietichetta per le verifiche. Il nuovo attestato riporterà un campo denominato "data di aggiornamento" o similare, mantenendo invariata la data di prima emissione e di scadenza, salvo modifiche alla versione della RDP di riferimento.

Le verifiche condotte da ICMQ saranno basate su una delle seguenti alternative:

1. Stessa versione del Regolamento e stessa revisione della RDP utilizzata in fase di valutazione, anche se non corrispondono alle revisioni attualmente in vigore: la multietichetta revisionata deve mantenere l'originale periodo di validità;
2. Versione del Regolamento e della RDP così come pubblicate dall'Organismo competente: l'attestato di convalida avrà un nuovo periodo di validità e la data di emissione del documento sarà quella della certificazione.

Nel caso in cui la multietichetta sia basata su una nuova versione della RDP di riferimento, sarà necessario eseguire un nuovo iter per la convalida, del tutto uguale a quello previsto per la prima.

Al termine del periodo di validità la multietichetta deve essere soggetta a verifica di rinnovo da parte di ICMQ.

11.6. Rinnovo della convalida

Al termine della durata di validità dell'Attestato di convalida, ed in corrispondenza della scadenza della eventuale RDP di riferimento per la convalida, ICMQ eseguirà una verifica di rinnovo, svolta con le stesse modalità di verifica previste in fase di prima valutazione indicate in par. 7.1.

11.7. Verifica per modifica ed estensione, verifiche supplementari e/o straordinarie

11.7.1. Verifiche per estensioni della convalida

Le attività di convalida sono riferite a un singolo prodotto (famiglia di prodotti) /servizio.

Vi può essere comunque il seguente caso di verifiche per estensione:

- Estensione di multietichetta a unità produttiva. In tal caso l'organizzazione dovrà richiedere apposita offerta a ICMQ, la cui attività di verifica seguirà quanto previsto nei paragrafi precedenti.

11.7.2. Verifiche supplementari e/o straordinarie

Verifiche supplementari, o con periodicità inferiore a quella annuale, possono essere richieste da ICMQ qualora si riscontrassero non conformità rilevanti. Tali verifiche saranno addebitate al Cliente in base al Tariffario in vigore alla data di effettuazione delle verifiche stesse.

Inoltre, qualora pervengano a ICMQ segnalazioni in merito a reclami, Non Conformità o vi siano comunque motivi per dubitare in merito all'efficacia del sistema operato dal Cliente al fine di raccogliere e aggiornare i dati contenuti nella multietichetta, ICMQ avrà il diritto di eseguire una verifica ispettiva straordinaria al fine di verificare il permanere della conformità inizialmente

convalidata. Tali segnalazioni possono pervenire anche dagli Enti di Accreditamento e/o di Abilitazione e in tal caso, personale di tali Enti può accompagnare l'Ispettore di ICMQ. Le visite straordinarie possono essere condotte senza preavviso. In caso di rifiuto del Cliente a far svolgere a ICMQ tali attività, la validità dell'attestato di convalida ICMQ sarà sospesa immediatamente. I costi delle visite sono sempre a carico del Cliente, eccetto il caso di verifiche straordinarie in cui non emergano Non Conformità.

11.8. Definizione del tempo di verifica (Audit Time)

Le giornate di impegno degli Auditor, espresse in giorni/uomo, sono definite in funzione di:

- tipo di verifica (valutazione, sorveglianza, rinnovo, estensione);
- dimensioni Aziendali e tipologia dei processi/prodotti/servizi oggetto di convalida;
- Tipologia multietichetta da convalidare;
- Numero dei siti cui si riferisce la multietichetta.

La pianificazione delle verifiche e l'impegno in giorni uomo per ciascuna azienda/cliente è consultabile nell'area riservata del sito internet www.icmq.org.

12. Validità dell'attestato di convalida

Fatto salvo quanto indicato al par. 9, la validità dell'Attestato di Convalida è subordinata al superamento delle verifiche di mantenimento periodiche.

13. Uso dell'attestato di convalida

Al Cliente viene concessa la licenza d'uso del marchio ICMQ, con facoltà di utilizzarlo nella documentazione tecnica e pubblicitaria ma nei limiti di quanto previsto dall'apposito Regolamento per l'uso del marchio DOC 05.

Nel caso di utilizzo improprio dell'attestato di convalida e del marchio sopra citati, ICMQ richiede al Cliente di cessare immediatamente tale pratica, con facoltà di adottare un provvedimento di sospensione o di revoca della convalida in base alla gravità del comportamento.

Il Cliente in possesso dell'attestato di convalida deve cessare immediatamente l'utilizzo dello stesso e del marchio sopra citato nei casi di sospensione, revoca e rinuncia alla convalida nonché in caso di risoluzione del contratto.

Nel caso in cui il Cliente non dovesse utilizzare correttamente l'attestato di convalida e/o il marchio sopra indicato, esso sarà obbligato al pagamento di una penale a favore di ICMQ quantificata in Euro 500,00 (cinquecento) per ogni singola violazione e in Euro 100,00 (cento) per ogni giorno di ritardo nell'ottemperare a tali obblighi, fatti salvi gli eventuali maggiori danni. ICMQ si riserva di esperire ogni azione giudiziale, così come si riserva il diritto di darne pubblicità su periodici o quotidiani, oltre a comunicarlo alle Autorità Competenti.

14. Divulgazione al pubblico della convalida

Il Cliente autorizza ICMQ a tenere aggiornato, pubblicare e/o pubblicizzare l'Elenco delle aziende clienti, i loro Attestati, in modo che se ne possa verificare l'esistenza, nonché il loro stato di validità. ICMQ comunicherà tali informazioni anche all'Ente di Accreditamento (Accredia) e ad ogni altro soggetto autorizzato che gliene faccia opportuna richiesta, e laddove necessario sul Notiziario e sul sito web di ICMQ.

15. Sospensione della convalida

ICMQ avrà la facoltà di sospendere la convalida in tutti i casi in cui, a seguito delle visite di sorveglianza, risulti una situazione di non conformità grave alle prescrizioni della Norma di riferimento, da cui risulta che la convalida non sia conforme ai requisiti prestabili.

Più in generale ICMQ potrà sospendere, per un determinato periodo di tempo, la validità dell'attestato di convalida nei

seguenti casi esemplificativi:

- a) sospensione dell'attività produttiva del Cliente per disposizione dell'Autorità Giudiziaria;
- b) mancata adozione, da parte del Cliente, nei tempi stabiliti, delle azioni correttive dirette ad eliminare le non conformità rilevate anche in occasione degli audit;
- c) inefficacia delle azioni correttive attuate dal Cliente in quanto non garantiscono la corretta gestione dei dati e delle informazioni contenute nella multietichetta;
- d) mancato adeguamento, da parte del Cliente, nei tempi stabiliti della convalida in seguito alle modifiche alla Norma;
- e) qualora il Cliente apporti modifiche al prodotto e/o processo e/o ai criteri ambientali di prodotto senza segnalare tali modifiche a ICMQ;
- f) mancata accettazione da parte del Cliente degli audit stabiliti dalle presenti Condizioni Generali ed indicate come necessarie da ICMQ;
- g) rifiuto del Cliente di accogliere gli Auditor incaricati da ICMQ, i valutatori degli Enti di Accreditamento e/o di Abilitazione e gli Osservatori senza valide motivazioni;
- h) irregolarità da parte del Cliente in merito all'utilizzo dell'attestato di convalida e/o dei marchi di proprietà di ICMQ e degli enti di accreditamento;
- i) inadempimento da parte del Cliente ad una obbligazione prevista dalle presenti Condizioni Generali, incluso il mancato pagamento di una fattura entro i termini stabiliti.
- j) qualora il Cliente dovesse essere protestato o messo in liquidazione o assoggettato a procedure esecutive e/o concorsuali.

ICMQ notificherà al Cliente la sospensione dell'attestato di convalida mediante lettera raccomandata A.R. o posta elettronica certificata, con indicazione della durata di tale sospensione, nonché delle condizioni alle quali la sospensione può essere revocata. Durante il periodo di sospensione dell'attestato, il Cliente non potrà fare uso di tale attestato di convalida, né della multietichetta collegata. In caso di violazione di tale obbligo, l'attestato verrà revocato. In particolare, il Cliente dovrà informare i propri clienti (potenziali e attuali) ed i propri fornitori nel caso in cui l'attestato fosse determinante al fine di acquisire o mantenere un contratto/fornitura.

ICMQ notificherà la sospensione dell'attestato di convalida agli Organismi competenti.

Il Cliente può richiedere la sospensione dell'attestato di convalida nel caso in cui intenda sospendere la produzione dei propri prodotti/servizi rientranti nello scopo della convalida per qualsiasi motivo, e per un periodo di tempo significativo (oltre tre mesi), o trasferisca la/le unità produttive. In tal caso ICMQ ha la facoltà di concedere la sospensione dell'attestato di convalida per il periodo di tempo concordato con il Cliente che però non potrà essere superiore ad 1 (un) anno.

ICMQ avrà la facoltà di pubblicare la sospensione dell'attestato di convalida con qualsiasi mezzo.

Quando i motivi della sospensione dell'attestato di convalida siano venuti meno, ICMQ comunicherà al Cliente l'avvenuta riattivazione dello stesso.

La durata della sospensione dell'attestato di convalida avrà decorrenza dal giorno in cui il Cliente riceve la comunicazione di sospensione. Nel periodo di sospensione permane l'obbligo da parte del Cliente di pagare la quota annuale di Mantenimento stabilita dal Tariffario.

Al termine del periodo di sospensione ICMQ ha facoltà di dare corso ad una verifica ispettiva supplementare, con costi a carico del Cliente, per assicurarsi che sussistano le condizioni per la riattivazione dell'attestato di convalida. Se l'esito di tale verifica è positivo, l'attestato di convalida viene riattivato. In caso contrario, ICMQ può disporre la revoca dell'attestato di convalida. In entrambi i casi, ICMQ notifica per iscritto l'esito della verifica al

Cliente.

16. Revoca e Rinuncia della convalida

16.1. Revoca

ICMQ disporrà la revoca dell'Attestato di convalida nei casi più gravi di violazione delle presenti condizioni generali di contratto e/o della Norma di riferimento. In particolare, ICMQ revocherà l'Attestato di convalida nei seguenti casi esemplificativi:

- a) gravi non conformità rilevate in fase di verifica ispettiva di sorveglianza o di rinnovo e confermate con un parere formale espresso dal Comitato di Certificazione;
- b) perdurare dei motivi che hanno determinato la sospensione dell'Attestato di convalida, senza che il Cliente abbia attuato le azioni correttive nel periodo prestabilito;
- c) ripetuta inosservanza degli impegni assunti con ICMQ al fine di porre rimedio alle carenze riscontrate e segnalate;
- d) sospensione volontaria dell'attività oggetto dell'Attestato di convalida per un periodo di tempo superiore a 6 mesi o trasferimento di un'unità produttiva alla quale si riferisce l'Attestato di convalida, senza aver tempestivamente informato ICMQ;
- e) interruzione definitiva o cessione delle attività legate ai prodotti riportati nell' Attestato di convalida;
- f) qualora il Cliente dovesse essere protestato o messo in liquidazione o assoggettato a procedure esecutive;
- g) qualora il Cliente dovesse essere assoggettato ad una qualsiasi procedura concorsuale ed il curatore fallimentare (o commissario) non dichiarasse, in tempo utile per mantenere valido l'attestato di convalida, di subentrare in luogo del fallito;
- h) condanna definitiva (passata in giudicato) in un procedimento giudiziario (inclusi arbitrali) per fatti aventi ad oggetto il mancato rispetto dei requisiti previsti dalla Norma;
- i) irregolarità gravi in merito all'utilizzo dell'Attestato di convalida e/o dei marchi di proprietà di ICMQ.
- j) mancato rispetto delle condizioni economiche, di cui all'articolo 9.5 delle presenti condizioni generali di contratto, da parte del Cliente per oltre 30 (trenta) giorni dalla diffida inviata da ICMQ al Cliente stesso.

ICMQ notificherà al Cliente la revoca dell'Attestato di convalida mediante lettera raccomandata A.R. o posta elettronica certificata.

ICMQ notificherà la revoca dell'Attestato di convalida agli Organismi competenti.

Dopo aver ricevuto la notizia di tale revoca il Cliente avrà l'obbligo di:

- a) restituire a ICMQ l'originale dell'Attestato di convalida entro 7 (sette) giorni dal ricevimento di tale comunicazione, mediante lettera raccomandata di accompagnamento ove venga dichiarato di aver provveduto agli obblighi specificati alle lettere b) c) e d) di cui sotto;
- b) astenersi immediatamente dall'utilizzare copie e/o riproduzioni dell'Attestato di convalida revocato e della multietichetta relativa;
- c) eliminare immediatamente ogni riferimento all'attestato revocato dalla carta intestata (delle lettere, dei telefax e degli e-mail), dai biglietti da visita, dalla documentazione tecnica e pubblicitaria (incluso dominio internet aziendale e eventuali domini internet di associazioni di cui fa parte);
- d) comunicare immediatamente ai propri clienti e fornitori tale notizia con le stesse modalità con cui era stato comunicato l'avvenuto rilascio dell'Attestato di convalida.

Il Cliente avrà l'onere di provare di aver ottemperato agli adempimenti di cui sopra per iscritto e quindi non sarà ammessa

la prova per testi.

Nel caso in cui il Cliente non dovesse ottemperare agli specifici obblighi sopra indicati, esso sarà obbligato al pagamento di una penale a favore di ICMQ quantificata in euro 500,00 (cinquecento) per ogni singola violazione e in Euro 100,00 (cento) per ogni giorno di ritardo nell'ottemperare a tali obblighi.

A fronte di tale revoca ICMQ provvederà a:

- a) annullare l'Attestato di convalida;
- b) cancellare il Cliente dal "Registro delle Aziende Certificate" in possesso di Attestato di convalida e pubblicare tale revoca con qualsiasi mezzo;
- c) rifiutare l'istruzione di una nuova richiesta di Attestato di convalida prima che il Cliente abbia effettivamente rimosso le cause che hanno determinato tale revoca.

ICMQ avrà la facoltà di pubblicare la revoca dell'Attestato di convalida con qualsiasi mezzo.

La revoca dell'Attestato di convalida non darà diritto al Cliente ad alcun rimborso delle tariffe e/o quote pagate a qualsivoglia titolo che saranno trattenute a titolo di penale e/o a far venir meno l'obbligo di pagare quelle nel frattempo maturate.

Il Cliente è comunque tenuto a pagare le quote tariffarie di mantenimento per tutto l'anno solare in corso al momento della revoca dell'Attestato di convalida.

16.2. Rinuncia della convalida

Il Cliente potrà rinunciare all'Attestato di convalida con effetto precedente alla scadenza naturale dello stesso, mediante invio di lettera raccomandata A.R. o posta elettronica certificata, nei seguenti casi:

- a) quando non intenda più mantenere l'Attestato di convalida, dandone formale disdetta a ICMQ con un preavviso minimo di sei mesi;
- b) in caso di cessazione dell'attività relativa ai prodotti o all'unità produttiva per i quali era stata ottenuto l'Attestato di convalida;
- c) quando siano intervenute modifiche della Norma ed il Cliente non sia in grado, o non intenda adeguarsi alle nuove specifiche;
- d) nel caso in cui non intenda accettare la variazione disposta da ICMQ in merito ai propri compensi e tale variazione sia eccedente il 10% (dieci per cento) di quanto convenuto nelle presenti Condizioni Generali;
- e) quando siano intervenute sostanziali modifiche societarie e/o cambiamenti di ragione sociale.

Nei casi alle lettere c) e d) di cui sopra, il Cliente dovrà comunicare per iscritto la rinuncia a ICMQ, entro trenta giorni dalla data di ricevimento della notifica di tali variazioni.

In ogni caso l'efficacia della rinuncia decorrerà:

- dalla scadenza del contratto dell'Attestato di convalida qualora il prossimo audit pianificato sia di rinnovo;
- dal primo giorno del mese successivo a quello previsto per l'esecuzione dell'audit di sorveglianza, qualora il prossimo audit pianificato sia di sorveglianza e il Cliente non intenda sostenere detto audit.

ICMQ comunicherà al Cliente, a mezzo raccomandata A.R. o posta elettronica certificata, la data di decadenza della validità dell'Attestato di convalida.

ICMQ notificherà la rinuncia dell'Attestato di convalida agli Organismi competenti.

A partire dalla data di decadenza dell'Attestato di convalida, il Cliente avrà l'obbligo di:

- a) restituire a ICMQ l'originale dell'attestato di convalida entro 7 (sette) giorni dal ricevimento di tale comunicazione, mediante lettera raccomandata di accompagnamento ove venga dichiarato di aver provveduto agli obblighi specificati

alle lettere b) c) e d) di cui sotto;

- b) astenersi dall'utilizzare copie e/o riproduzioni dell'Attestato di convalida rinunciato e della multietichetta collegata;
- c) eliminare ogni riferimento all'Attestato di convalida rinunciato dalla carta intestata (delle lettere, dei telefax e degli e-mail), dai biglietti da visita, dalla documentazione tecnica e pubblicitaria (incluso dominio internet aziendale ed eventuali domini internet di associazioni di cui fa parte);
- d) comunicare ai propri clienti e fornitori tale notizia con le stesse modalità con cui era stato comunicato l'avvenuto rilascio dell'Attestato di convalida.

Il Cliente avrà l'onere di provare di aver eseguito gli adempimenti di cui sopra per iscritto e quindi non sarà ammessa la prova per testi.

Nel caso in cui il Cliente non dovesse ottemperare agli specifici obblighi sopra indicati, esso sarà obbligato al pagamento di una penale a favore di ICMQ quantificata in euro 500,00 (cinquecento) per ogni singola violazione e in Euro 100,00 (cento) per ogni giorno di ritardo nell'ottemperare a tali obblighi.

Alla data di decadenza dell'Attestato di convalida, ICMQ provvederà a:

- annullare l'Attestato di convalida;
- cancellare il Cliente dal "Registro delle Aziende Certificate" in possesso di Attestato di convalida e pubblicare tale rinuncia con qualsiasi mezzo.

La rinuncia all'Attestato di convalida non darà diritto al Cliente ad alcun rimborso delle tariffe e/o quote pagate a qualsivoglia titolo che saranno trattenute a titolo di penale e/o a far venir meno l'obbligo di pagare quelle nel frattempo maturate.

Il Cliente è comunque tenuto a pagare le quote tariffarie di mantenimento per tutto l'anno solare in corso al momento della rinuncia dell'Attestato di convalida.

Nel caso in cui la rinuncia alla convalida sia comunicata con un preavviso inferiore al termine previsto dalla lettera a) e il cliente provvede ad ottenere un Attestato di convalida presso un altro ente di certificazione entro 18 (diciotto) mesi da tale rinuncia, esso è obbligato a pagare a ICMQ anche una penale pari al compenso dovuto a quest'ultimo fino alla naturale scadenza dell'Attestato di convalida.

Nel caso in cui il Cliente rinunci all'Attestato di convalida per variazione al Tariffario di cui sopra, nel periodo di preavviso vengono applicati i compensi del Tariffario antecedente alle variazioni.

17. Scadenza della convalida

Il Cliente potrà lasciare scadere l'Attestato di convalida senza provvederne al rinnovo. Nel caso di mancato rinnovo di un attestato di convalida e di conseguente scadenza dello stesso, ICMQ può darne comunicazione all'Organismo competente.

ICMQ comunicherà al Cliente, a mezzo raccomandata A.R. o posta elettronica certificata, la data di decadenza della validità dell'Attestato di convalida.

A partire dalla data di decadenza dell'Attestato di convalida, il Cliente avrà l'obbligo di:

- a) restituire a ICMQ l'originale dell'Attestato di convalida entro 7 (sette) giorni dal ricevimento di tale comunicazione, mediante lettera raccomandata di accompagnamento ove venga dichiarato di aver provveduto agli obblighi specificati alle lettere b) c) e d) di cui sotto;
- b) astenersi dall'utilizzare copie e/o riproduzioni dell'Attestato di convalida rinunciato e della multietichetta collegata;
- c) eliminare ogni riferimento all'Attestato di convalida dalla carta intestata (delle lettere, dei telefax e delle e-mail), dai biglietti da visita, dalla documentazione tecnica e pubblicitaria (incluso dominio internet aziendale ed eventuali domini Internet di associazioni di cui fa parte);
- d) comunicare ai propri clienti e fornitori tale notizia con le

stesse modalità con cui era stato comunicato l'avvenuto rilascio dell'Attestato di convalida.

Il Cliente avrà l'onere di provare di aver eseguito gli adempimenti di cui sopra per iscritto e quindi non sarà ammessa la prova per testi.

Nel caso in cui il Cliente non dovesse ottemperare agli specifici obblighi sopra indicati, esso sarà obbligato al pagamento di una penale a favore di ICMQ quantificata in euro 500,00 (cinquecento) per ogni singola violazione e in euro 100,00 (cento) per ogni giorno di ritardo nell'ottemperare a tali obblighi.

Alla data di decadenza dell'Attestato di convalida ICMQ provvederà a:

- annullare l'Attestato di convalida;
- cancellare il Cliente dal "Registro delle Aziende Certificate" in possesso di dell'Attestato di convalida e pubblicare tale rinuncia con qualsiasi mezzo.

La scadenza dell'Attestato di convalida non darà diritto al Cliente ad alcun rimborso delle tariffe e/o quote pagate a qualsivoglia titolo che saranno trattenute a titolo di penale e/o a far venir meno l'obbligo di pagare quelle nel frattempo maturate.

Il Cliente è comunque tenuto a pagare le quote tariffarie di mantenimento per tutto l'anno solare in corso al momento della scadenza dell'Attestato di convalida.

18. Risoluzione del contratto

Il contratto si risolve *ipso iure* nei seguenti casi:

- a) revoca dell'Attestato di convalida;
- b) rinuncia all'Attestato di convalida;
- c) scadenza dell'Attestato di convalida;
- d) grave inadempimento alle presenti Condizioni Generali ed agli Allegati delle stesse, incluso il mancato pagamento di una fattura protratto per più di 30 (trenta) giorni dal ricevimento della lettera di diffida inviata da ICMQ.

19. Modifiche alla Norma e alle presenti Condizioni Generali di Contratto

Possono verificarsi modifiche dei requisiti per la convalida per:

- modifiche delle normative e documenti di riferimento;
- modifiche delle presenti condizioni generali di contratto.

Nel primo caso l'informazione avviene attraverso comunicazione degli Enti normatori e/o di accreditamento e dal notiziario ICMQ.

Nel secondo ICMQ ne dà tempestiva comunicazione per mezzo PEC alle Organizzazioni in possesso di Attestato di convalida e/o in iter, rendendo disponibile il documento nell'area riservata dei clienti del sito www.icmq.org; e definirà la data a partire dalla quale entreranno in vigore le modifiche definendo un periodo di tempo ragionevole affinché le Organizzazioni si adeguino alle nuove prescrizioni.

Le Organizzazioni che non intendano adeguare il proprio Attestato di convalida alle modifiche delle normative di riferimento o delle condizioni di rilascio della convalida possono rinunciare alla convalida purché ne diano comunicazione a ICMQ secondo le modalità indicate all'art. 16.2 del presente documento.

ICMQ, nel caso di variazioni delle Norme di riferimento, si riserva il diritto di verificare la conformità dell'adeguatezza dell'Attestato di convalida alle nuove prescrizioni della normativa.

Le spese per eventuali audit sono a carico dell'Organizzazione alla quale è stata rilasciata la convalida.

20. Responsabilità civile

ICMQ risponde esclusivamente nel caso di danni cagionati con dolo o colpa grave e comunque nei limiti di cui nel seguito.

Il Cliente acconsente che, in caso di inadempimento di ICMQ, potrà essere risarcito per ogni qualsiasi danno l'importo massimo pari al totale spettante a ICMQ per tutta la durata del contratto di

convalida. Non costituirà inadempimento di ICMQ il mancato adempimento dipeso da forza maggiore, caso fortuito e scioperi.

ICMQ è assicurato per danni a cose o persone nonché per danni al patrimonio con un'adeguata copertura assicurativa stipulata con primaria compagnia di assicurazione.

21. Ricorsi

Il Cliente può presentare motivato ricorso contro le decisioni di ICMQ di cui all'art. 11.4 esponendo, mediante lettera raccomandata A.R. o posta elettronica certificata, a pena di decadenza entro trenta giorni dalla comunicazione di tale decisione, le ragioni del proprio dissenso.

Entro tre mesi dal ricevimento del ricorso, ICMQ deve esprimere la propria decisione finale.

Qualora il ricorso risulti negativo, eventuali spese per attività derivanti dal ricorso sono a carico del Cliente.

22. Contestazioni e Reclami

Contestazioni e reclami riguardanti sia l'attività di ICMQ sia quella del Cliente possono essere rivolti a ICMQ, oltre che dal Cliente stesso, anche da terze parti che possono fare riferimento alle presenti Condizioni Generali di Contratto disponibili nel sito internet www.icmq.org. La descrizione del processo di trattamento delle contestazioni e dei reclami viene fornita a chi ne faccia richiesta.

23. Privacy

Ai sensi REG EU 2016/679 e della normativa nazionale in materia di privacy, il Committente autorizza sin d'ora ICMQ spa al trattamento dei dati personali delle persone fisiche oggetto direttamente ed indirettamente attraverso terzi, di trattamento in relazione agli adempimenti in qualsiasi modo connessi e/o collegati con il presente documento. Il Titolare del trattamento dei dati è ICMQ Spa. L'informativa completa è disponibile nella home page del sito www.icmq.it.

24. Copyright

ICMQ è titolare del diritto d'autore (copyright) su tutti i documenti forniti al Cliente. Quest'ultimo può quindi utilizzare tali documenti esclusivamente nell'ambito del contratto di convalida stipulato con ICMQ. Non è consentito al Cliente fotocopiare, riprodurre o pubblicare, nemmeno parzialmente, senza previa autorizzazione scritta da parte di ICMQ, tali documenti.

25. Controversie – Arbitrato

25.1. Arbitrato

Le parti intendono derogare alla competenza del giudice ordinario e di conseguenza qualsiasi controversia che dovesse insorgere

fra loro in relazione alla validità, interpretazione ed esecuzione delle presenti Condizioni Generali sarà risolta mediante arbitrato rituale secondo il Regolamento della Camera Arbitrale di Milano e secondo le norme di diritto per quanto riguarda il merito della controversia. Il Tribunale Arbitrale sarà composto da un arbitro unico nominato in conformità a tale Regolamento. L'arbitrato avrà sede a Milano.

In caso di controversia, l'avvocato dell'attore provvederà a depositare la domanda di arbitrato contenente anche la richiesta di nomina dell'arbitro da parte della Camera Arbitrale, trasmettendo al convenuto a mezzo raccomandata A.R. o posta elettronica certificata, copia di tale domanda. L'avvocato del convenuto dovrà depositare la memoria di risposta entro 45 (quarantacinque) giorni dal ricevimento della domanda di arbitrato da parte della Segreteria Generale, trasmettendo all'avvocato dell'attore a mezzo raccomandata A.R. o posta elettronica certificata, copia di tale memoria. Per le eventuali altre memorie il termine di deposito non dovrà essere inferiore a 45 (quarantacinque) giorni dalla memoria o dall'udienza precedente. I difensori saranno destinatari di ogni comunicazione relativa alla procedura inclusa la notificazione del lodo.

Il lodo dovrà essere emesso entro 180 giorni dalla data di formale accettazione della nomina da parte dell'arbitro salve proroghe eventualmente concesse per iscritto da entrambe le parti e salva la facoltà dell'arbitro stesso di prorogare il termine d'ufficio, fino ad ulteriori 180 giorni, nell'ipotesi in cui ciò si rendesse necessario per esigenze istruttorie. Sarà applicabile ai termini della procedura arbitrale la sospensione feriale dei termini giudiziali.

Il lodo sarà finale, conclusivo e vincolante per le parti, le quali espressamente rinunciano fin d'ora a qualsiasi impugnazione, per cui esse si obbligano a rispettarne il contenuto adeguandosi al dispositivo di detto lodo immediatamente, e comunque entro e non oltre il termine essenziale di 10 (dieci) giorni dalla data in cui il lodo sarà loro comunicato. In caso contrario, la parte inadempiente dovrà pagare all'altra una penale pari ad Euro 100,00 (cento) per ogni giorno di ritardo.

25.2. Autorità Giudiziaria

ICMQ si riserva espressamente la facoltà di adire l'Autorità Giudiziaria del Foro di Milano in alternativa all'arbitrato di cui sopra, sia per le controversie relative al pagamento dei compensi dovuti alla stessa in esecuzione alle presenti Condizioni Generali sia per i procedimenti cautelari (ed altri riservati al giudice). Il Cliente, nell'eventuale giudizio di opposizione al decreto ingiuntivo, non può opporre eccezioni al fine di evitare o ritardare la prestazione dovuta, salvo il solo caso di avvenuto pagamento di tali compensi. Ogni altra eccezione (eccezione in senso tecnico e domanda riconvenzionale) andrà proposta nella procedura arbitrale di cui sopra.