



TITLE/TITOLO	Condizioni Generali Contrattuali
CODE/CODICE	RG-GQ-01-01
REVISION/REVISIONE	1.4
DATE OF REVISION/DATA DI REVISIONE	05/11/2025
EFFECTIVE DATE/DATA DI ENTRATA IN VIGORE	10/11/2025

CHECKED COPY /COPIA CONTROLLATA



UNCHECKED COPY /COPIA NON CONTROLLATA



Rev.	Date/Data	Drafted by Redatto da	Verified by Verificato da	Approved by Approvato da	Changes Modifiche
1.0	15.11.2020	Responsabile Qualità	Alta direzione	Alta direzione	Nuova edizione per Fusione
1.1	12.11.2021	Responsabile Qualità	Alta direzione	Alta direzione	Aggiornamento par. 4
1.2	10.05.2023	Responsabile Qualità	Alta direzione	Alta direzione	Aggiornamento par. 23
1.3	18.09.2024	Responsabile Qualità	Alta direzione	Alta direzione	Aggiornamento par. 4 e par. 14
1.3	05.11.2025	Responsabile Qualità	Alta direzione	Alta direzione	Aggiunto par. 15
		S.Cordini	Feridoon Sergizzarea	Feridoon Sergizzarea	

RG-GQ-01-01 it

Rev. 1.4

I/III

Le informazioni contenute in questo documento sono proprietà di MTIC INTERCERT S.r.l. e non possono essere copiate o comunicate a terze parti o utilizzate per scopi diversi da quelli per i quali viene fornito senza il consenso scritto di MTIC INTERCERT S.r.l.
The information in this document is the property of MTIC INTERCERT S.r.l. and may not be copied or communicated to a third party or used for any purpose other than that for which it is supplied without the express written consent of MTIC INTERCERT S.r.l.

Sommario

1.	Scopo	1
2.	Campo di applicazione.....	1
3.	Pubblicazione.....	1
4.	Variazione alle Condizioni Generali Contrattuali.....	1
5.	Validità	2
6.	Offerta tecnico economica	2
7.	Ordine e Contratto	2
8.	Durata dei contratti	2
8.1.	Contratti per attività di certificazione	2
8.2.	Contratti per attività di ispezione	3
8.3.	Contratti per attività di ispezione periodica.....	3
8.4.	Contratti per prove e analisi di laboratorio.....	3
8.5.	Contratti per attività diverse dalle precedenti	3
9.	Termine delle attività	3
9.1.	Attività di Certificazione	3
9.2.	Attività di ispezione	3
9.3.	Prove e analisi di laboratorio e/o svolte in campo.....	4
9.4.	Formazione a catalogo	4
9.5.	Attività diverse dalle precedenti	4
10.	Condizione economiche	4
10.1.	Modifica del listino	4
11.	Condizioni di pagamento.....	4
11.1.	Precisazioni per l'attività di Certificazione	5
12.	Modalità di Pagamento	5
13.	Modalità di recesso dal contratto	5
13.1.	Recesso prima dell'avvio delle attività	5
13.2.	Effetti del recesso per le attività di Certificazione.....	5
14.	Penali	6
15.	Ritardo nei pagamenti e interessi di mora	6
16.	Imparzialità.....	6
17.	Riservatezza.....	7
17.1.	Riesame da parte dei comitati interni	7
17.2.	Audit da parte di Autorità e Enti aventi causa.....	8
17.3.	Esito negativo delle attività svolte dall'Organismo	8

RG-GQ-01-01 it	Rev. 1.4	II/III
Le informazioni contenute in questo documento sono proprietà di MTIC INTERCERT S.r.l. e non possono essere copiate o comunicate a terze parti o utilizzate per scopi diversi da quelli per i quali viene fornito senza il consenso scritto di MTIC INTERCERT S.r.l. The information in this document is the property of MTIC INTERCERT S.r.l. and may not be copied or communicated to a third party or used for any purpose other than that for which it is supplied without the express written consent of MTIC INTERCERT S.r.l.		

18.	Sicurezza	8
19.	Facoltà di utilizzo di risorse esterne	9
20.	Obbligo di informazione sui procedimenti legali.....	9
21.	Limitazioni di responsabilità e oneri.....	9
22.	Clausola di decadenza.....	9
23.	Indennizzo e manleva	10
24.	Causa di forza maggiore.....	10
25.	Rinuncia, sospensione, revoca dei riconoscimenti (ove applicabile)	10
26.	Reclami e ricorsi.....	10
27.	Foro Competente.....	11
28.	Responsabilità amministrativa delle persone giuridiche.....	11

1. Scopo

Questo documento descrive le **Condizioni generali contrattuali** definite da MTIC INTERCERT S.r.l (di seguito **Organismo**).

2. Campo di applicazione

Le **Condizioni generali contrattuali** sono applicate dall'**Organismo** a tutti i servizi offerti alla **Clientela** (di seguito il **Cliente**) secondo quanto indicato nei paragrafi seguenti.

In particolare, le **Condizioni generali contrattuali** sono applicate a i servizi di:

- Certificazione di Sistema aziendale, di prodotto, di servizio, di processo e delle competenze delle persone fisiche
- Ispezione
- Prova e analisi di laboratorio e/o svolte in campo
- Formazione a catalogo

Le **Condizioni generali contrattuali** si applicano in base all'ordinamento giuridico del luogo in cui l'**Organismo** opera per il servizio richiesto.

3. Pubblicazione

Le **Condizioni generali contrattuali** sono pubblicate sul sito web dell'**Organismo** nell'ultima revisione applicata. Il presente documento assume validità a partire dalla data del **10 Novembre 2025**.

4. Variazione alle Condizioni Generali Contrattuali

L'**Organismo** si riserva la facoltà di poter apportare modifiche alle **Condizioni generali contrattuali** descritte nel presente documento (**RG-GQ-01-01**). Le modifiche sono gestite con emissione di un nuovo documento in revisione successiva al precedente. All'interno della nuova revisione del documento le modifiche sono evidenziate da barre laterali che identificano le variazioni apportate nel testo.

La nuova revisione del documento (**RG-GQ-01-01**) è pubblicata sul sito web dell'**Organismo** in sostituzione della precedente.

Successivamente alla pubblicazione, l'**Organismo** applica la nuova revisione delle **Condizioni generali contrattuali**, per tutte le nuove offerte sottoscritte dal **Cliente** successivamente alla data di validità della nuova revisione (rif. paragrafo 3) e in occasione di tutti i rinnovi contrattuali successivi a tale data.

L'**Organismo** invierà informativa al **Cliente** dell'avvenuta modifica alle **Condizioni generali contrattuali**, che saranno adottate a partire dalla data di validità delle stesse anche per i contratti ancora in corso di validità (modifica unilaterale di contratto), fermo restando la facoltà di recesso da parte del **Cliente** nel rispetto della legislazione in materia.

Nel caso di contratti che prevedono il tacito rinnovo l'**Organismo** provvederà ad inviare informativa sull'eventuale variazione delle **Condizioni generali contrattuali** prima della data di scadenza indicata sul contratto. Le nuove **Condizioni generali contrattuali** saranno applicate successivamente alla data di rinnovo del contratto, fermo restando la facoltà di recesso da parte del cliente.

È onere del **Cliente** verificare la revisione pubblicata sul sito web dell'**Organismo** in occasione del rinnovo del contratto.

5. Validità

Le **Condizioni generali contrattuali** si intendono applicate e accettate a decorrere dalla data di sottoscrizione dell'offerta e/o del contratto per accettazione da parte del **Cliente**.

Qualora nei documenti d'offerta e/o del contratto siano riportate condizioni tecnico economiche differenti dalle **Condizioni generali contrattuali**, prevalgono le condizioni riportate in offerta e/o nel contratto.

6. Offerta tecnico economica

L'**Organismo** propone i propri servizi al **Cliente** per mezzo di un **documento d'offerta o contratto** (indipendentemente dalla denominazione data al documento) che è redatto sulla base della richiesta ricevuta dal **Cliente**. L'offerta riporta nel dettaglio l'attività tecnica proposta e gli importi economici ad essa riferibile. Salvo diversa indicazione ai documenti d'offerta e/o al contratto si applicano le **Condizioni generali contrattuali** riportate nel presente documento.

7. Ordine e Contratto

La sottoscrizione dell'offerta da parte del **Cliente** costituisce ordine e contratto per i servizi in essa contenuti. Con l'accettazione dell'offerta e/o del contratto il **Cliente** dichiara di accettare le presenti **Condizioni generali contrattuali** e le disposizioni dei regolamenti tecnici eventualmente in essa richiamati e di rispettarli per tutta la durata del contratto.

La durata del contratto dipende dal tipo di servizio richiesto dal **Cliente**, come descritto nel paragrafo 8.

8. Durata dei contratti

Salvo diversa indicazione i contratti sottoscritti dall'**Organismo** e dal **Cliente** possono avere durata diversa in funzione della tipologia di servizio offerto. L'**Organismo** stipula contratti la cui validità:

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

Nei paragrafi seguenti è dettagliata la validità delle tipologie contrattuali in relazione ai servizi offerti dall'**Organismo**.

8.1. Contratti per attività di certificazione

La validità del contratto di certificazione ha inizio dalla data di sottoscrizione dell'offerta e/o del contratto da parte del **Cliente** e termina alla data di scadenza del certificato emesso dall'**Organismo**, salvo esito negativo delle attività di valutazione. Nel caso di negazione della certificazione da parte dell'**Organismo** o a seguito di rinuncia da parte del **Cliente**, la validità del contratto terminerà a seguito di uno dei due eventi.

Salvo diversa indicazione riportata nella documentazione d'offerta e/o nel contratto, per questa tipologia contrattuale non è previsto il tacito rinnovo. Il **Cliente** dovrà provvedere a presentare all'**Organismo** una domanda di rinnovo della certificazione secondo le modalità e le tempistiche riportate nei regolamenti tecnici del singolo servizio di certificazione richiesto.

8.2. Contratti per attività di ispezione

La validità del contratto relativo alle attività di ispezione ha inizio dalla data di sottoscrizione dell'offerta e/o del contratto da parte del **Cliente** e termina al termine dell'attività di ispezione indipendentemente dall'esito della stessa. Per termine dell'attività di ispezione si intende, quanto descritto nel paragrafo 9.

8.3. Contratti per attività di ispezione periodica

La validità del contratto relativo alle attività di ispezione periodica ha inizio dalla data di sottoscrizione dell'offerta e/o del contratto da parte del **Cliente** e termina alla scadenza del periodo temporale previsto dalla periodicità della stessa indipendentemente dall'esito ottenuto. Salvo diversa indicazione riportata nel documento d'offerta e/o nel contratto i contratti per attività di ispezione periodica prevedono il tacito rinnovo.

8.4. Contratti per prove e analisi di laboratorio

La validità del contratto relativo alle attività di prova e analisi di laboratorio ha inizio dalla data di sottoscrizione dell'offerta e/o del contratto da parte del **Cliente** e termina al termine dell'attività di prova e/o analisi di laboratorio prevista dalla stessa, indipendentemente dall'esito ottenuto. Per termine dell'attività di prova e/o analisi di laboratorio si intende, quanto descritto nel paragrafo 9.

8.5. Contratti per attività diverse dalle precedenti

La validità del contratto relativo a servizi per attività diverse da quelle riportate nei paragrafi precedenti ha inizio dalla data di sottoscrizione dell'offerta e/o del contratto da parte del **Cliente** e termina al termine delle attività previste dalla stessa.

9. Termine delle attività

Salvo diversa indicazione riportata nel documento d'offerta e/o nel contratto, per termine delle attività previste dai servizi richiesti dal **Cliente** si intende quanto specificato nei paragrafi seguenti.

9.1. Attività di Certificazione

Per termine delle attività si intende una delle seguenti casistiche:

- conseguimento del certificato oggetto della valutazione di conformità del Sistema aziendale o del prodotto o del servizio o del processo o delle competenze della persona fisica.
- delibera negativa da parte dell'**Organismo** all'emissione del certificato a seguito dell'impossibilità da parte del **Cliente** di dimostrare la conformità dell'oggetto della valutazione condotta.
- rinuncia al conseguimento del certificato da parte del **Cliente** (rinuncia in itinere)

Qualora il **Cliente** consegua il certificato oggetto della valutazione della conformità richiesta, per termine delle attività, si considera la conclusione dell'ultima delle eventuali attività di sorveglianza, comprese le sorveglianze straordinarie o senza preavviso, previste dal contratto.

9.2. Attività di ispezione

Per termine delle attività si intende lo svolgimento dell'intera attività ispettiva oggetto dell'offerta e/o del contratto sottoscritta dal **Cliente** comprensiva dell'emissione del relativo rapporto di ispezione emesso dall'**Organismo** indipendentemente dall'esito positivo o negativo dell'ispezione condotta

9.3. Prove e analisi di laboratorio e/o svolte in campo

Per termine delle attività si intende lo svolgimento dell'intera attività di prova oggetto dell'offerta e/o del contratto sottoscritta dal **Cliente** comprensiva dello svolgimento delle prove da eseguirsi presso fornitori esterni all'**Organismo** e dell'emissione dei relativi rapporti o relazioni tecniche.

9.4. Formazione a catalogo

Per termine delle attività si intende lo svolgimento dell'intera attività didattica oggetto dell'offerta e/o del contratto sottoscritta dal **Cliente** anche qualora suddivisa in più sessioni formative, comprensiva dello svolgimento dell'eventuale esame finale se previsto.

9.5. Attività diverse dalle precedenti

Per termine delle attività si intende lo svolgimento dell'intera attività oggetto dell'offerta e/o del contratto sottoscritta dal **Cliente**, indipendentemente dalle tempistiche richieste dalle stesse.

10. Condizione economiche

I costi dei servizi proposti dall'**Organismo** sono riportati nelle offerte tecnico economiche presentate al **Cliente**. Gli importi applicati sono calcolati in base a valutazioni definite rispetto a i valori riportati in un listino. Il listino prezzi definito dall'**Organismo** è approvato dal Legale Rappresentante e sottoposto al comitato di salvaguardia dell'imparzialità.

Gli importi presenti nel listino sono soggetti ad una politica degli sconti decisa dall'alta direzione. La politica degli sconti è documentata.

Il comitato di salvaguardia dell'imparzialità garantisce che le attività dell'**Organismo** siano sempre offerte senza discriminazione a tutti i potenziali clienti.

Il **Cliente** può avere informazioni sugli importi applicati dall'**Organismo** secondo le modalità indicate nelle pagine del sito web dello stesso, relative al singolo servizio di interesse del **Cliente**. Gli importi relative alle attività di certificazione condotte nello schema prodotto sono consultabili dai richiedenti la certificazione o dai clienti dell'**Organismo** presso la sede dello stesso, a seguito di richiesta scritta da parte del proprio legale rappresentante, il quale si impegna a mezzo di una dichiarazione sostitutiva di atto notorio a non divulgarle a terzi.

Salvo diversa indicazione riportata nelle offerte, i costi di viaggio sono a carico del **Cliente** e vengono stimati nel 20% del totale dell'ordine.

10.1. Modifica del listino

Gli importi riferibili alle voci di costo presenti nel listino possono subire variazioni nel tempo. Le modifiche sono approvate dal Legale Rappresentante dell'**Organismo** e sottoposte al comitato di salvaguardia dell'imparzialità. A seguito dell'approvazione, le nuove tariffe sono applicate dall'**Organismo** nella definizione delle nuove offerte.

11. Condizioni di pagamento

Salvo diversa indicazione riportata nel documento d'offerta e/o nel contratto le condizioni di pagamento applicate dall'**Organismo** prevedono:

- pagamento del 50% dell'importo contrattuale all'ordine
- pagamento del 50% dell'importo contrattuale al termine delle attività, prima della consegna al **Cliente** della documentazione di presentazione dei risultati

11.1. Precisazioni per l'attività di Certificazione

L'importo contrattuale sul quale si calcola il 50% è definito dalla somma di tutte le voci d'offerta e/o del contratto relative alle attività che concorrono allo svolgimento dell'intero processo di valutazione della conformità, richiesta per la concessione della prima certificazione o per il rinnovo della stessa.

Per le successive attività di sorveglianza il pagamento del 100% dell'importo è da saldare all'atto della pianificazione delle stesse.

12. Modalità di Pagamento

Salvo diversa indicazione riportata nel documento d'offerta e/o nel contratto, le modalità di pagamento applicate dall'**Organismo** prevedono l'emissione di fatture a rimessa diretta, mediante bonifico bancario sulle coordinate fornite in fattura.

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

- in contanti presso le sedi dell'**Organismo** secondo i massimali di legge, con emissione di relativa ricevuta
- tramite POS presso le sedi dell'**Organismo**

13. Modalità di recesso dal contratto

Salvo diversa indicazione riportata nel documento d'offerta e/o nel contratto, il documento contrattuale non prevede recesso prima del termine delle attività in esso riportate.

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

13.1. Recesso prima dell'avvio delle attività

In caso di recesso contrattuale da parte del **Cliente**, l'**Organismo** addebiterà allo stesso una quota minima pari al 25% dell'importo totale dell'ordine a cui deve essere aggiunto l'intero importo relativo alle voci di attività già svolte, comprensivo delle eventuali spese sostenute per le trasferte, a copertura delle spese commerciali, operative ed amministrative sostenute.

13.2. Effetti del recesso per le attività di Certificazione

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

Il recesso del contratto comporta l'obbligo per il **Cliente** della cancellazione di tutti i riferimenti pubblicitari e di tutti i riferimenti sulla documentazione tecnica nonché la restituzione dei certificati originali.

14. Penali

In fase di conferma d'ordine per le attività di certificazione e prove, l'**Organismo** richiede l'invio di documentazione tecnica a supporto e l'invio degli eventuali campioni da testare. All'interno della conferma d'ordine stessa, verrà indicata una data entro la quale dovranno essere ricevuti i documenti e campioni richiesti.

Qualora queste tempistiche non verranno rispettate, l'**Organismo** potrà procedere con la negazione della certificazione e con l'interruzione delle attività di prova. Questo comporterà l'applicazione, da parte dell'**Organismo**, di una penale del 20% del valore dell'ordine a riconoscimento delle attività di backoffice svolte.

15. Ritardo nei pagamenti e interessi di mora

In caso di ritardo nel pagamento delle somme dovute, rispetto alla scadenza indicata nel documento amministrativo per il pagamento (proforma o fattura fiscale), la parte debitrice sarà tenuta al pagamento degli interessi moratori, senza necessità di costituzione in mora, ai sensi dell'art. 1282 e 1219 del Codice Civile e ai sensi del Dlgs 231/2002.

Tali interessi saranno calcolati nella misura prevista dalla legge, relativo alla lotta contro i ritardi di pagamento nelle transazioni commerciali.

Il calcolo degli interessi decorrerà automaticamente dal giorno successivo alla scadenza del termine di pagamento pattuito, fino alla data dell'effettivo saldo.

Resta salvo il diritto della parte creditrice di agire per il risarcimento del maggior danno subito.

16. Imparzialità

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

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

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

L'**Organismo**, inoltre, non svolge e non fornisce ai richiedenti consulenza in relazione alle attività per le quali opera in qualità di ente terzo, laboratorio prove, **Organismo** di ispezione e centro di formazione.

L' **Organismo** non è direttamente o indirettamente collegato e/o coinvolto con realtà che svolgono attività di consulenza per le quali opera in qualità di ente terzo, laboratorio prove, **Organismo** di ispezione e centro di formazione.

L'**Organismo**, il suo gruppo dirigente e il personale che ha la responsabilità di svolgere compiti nel processo di valutazione si astengono dall'intervenire direttamente nella progettazione, fabbricazione o costruzione, commercializzazione, installazione, utilizzazione o manutenzione dei prodotti oggetto di certificazione, né rappresentano le parti impegnate in tali attività.

Al fine di evitare discriminazioni economiche di carattere finanziario, l'**Organismo** adotta listini approvati dal comitato per la salvaguardia dell'imparzialità e politiche di sconto formalizzate e documentate in cui si riportano le condizioni economiche applicate indistintamente a tutte le organizzazioni richiedenti propri servizi, indipendentemente dalla loro dimensione, appartenenza ad associazioni di categoria istituzionali o private, etc.

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

Il **Cliente** riconosce che un potenziale conflitto di interessi può determinare l'impossibilità per l'**Organismo** di erogare il proprio servizio. A tale fine per le attività di Certificazione si obbliga a comunicare all'**Organismo** la ragione sociale del consulente ed il nominativo delle persone fisiche che svolgono direttamente l'attività.

Il **Cliente** è obbligato, inoltre, a comunicare all'**Organismo** ogni variazione di tali soggetti.

Il **Cliente** riconosce che un potenziale conflitto di interessi può insorgere anche successivamente alla stipula del contratto e sino al momento della sua completa esecuzione; in tale caso sarà facoltà di MTIC recedere dal contratto con efficacia immediata. In tale ipotesi MTIC conserverà il diritto ad ottenere il corrispettivo delle prestazioni svolte sino al momento del recesso.

17. Riservatezza

L'**Organismo** adotta quanto prescritto dal DLgs. 30 giugno 2003, n. 196 e dal Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR) circa il trattamento dei dati forniti dal **Cliente**. L'informativa sulla privacy (RG-GQ-01-99) è reperibile sul sito web dell'**Organismo**. È responsabilità del **Cliente** restituirne copia controfirmata all'atto della sottoscrizione del contratto (sottoscrizione dell'offerta per accettazione), per fornire consenso al trattamento dei dati forniti da parte dell'**Organismo**.

L'**Organismo** ritiene riservati i dati forniti dal **Cliente** per mezzo della presentazione dei documenti previsti per l'accesso ai servizi richiesti e/o per lo svolgimento degli stessi ed estende tale obbligo a tutto il personale interno ed esterno coinvolto, adottando inoltre opportune misure di controllo, gestione e conservazione delle informazioni veicolate su supporti informatici.

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

Se parti terze chiederanno informazioni confidenziali, l'**Organismo** richiederà l'autorizzazione, per iscritto, al **Cliente**.

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

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

17.1. Riesame da parte dei comitati interni

I processi legati ai servizi resi dall'**Organismo** alla clientela prevedono ove richiesto che le attività svolte siano oggetto di riesame da parte del comitato di Delibera della certificazione e del comitato di salvaguardia

dell'imparzialità. Con la sottoscrizione dell'offerta e/o del contratto il **Cliente** accetta che tutta la documentazione e le informazioni fornite all'organismo possano essere oggetto di tali riesami da parte dei comitati interni dell'**Organismo**

17.2. Audit da parte di Autorità e Enti aventi causa

Le attività svolte dall'**Organismo** sono soggette a verifiche periodiche da parte dell'Ente di Accreditamento, delle Autorità concessionarie i riconoscimenti di autorizzazione e/o Notifica, etc. In tali occasioni le informazioni relative ai servizi resi alla clientela possono essere oggetto di riesame da parte del personale incaricato da tali Enti e Autorità. Con la sottoscrizione dell'offerta e/o del contratto il **Cliente** accetta che tutta la documentazione e le informazioni fornite all'organismo possano essere oggetto di tali verifiche e riesami nel rispetto dei doveri di trasparenza che sono propri dell'**Organismo** nei confronti di tali Enti e Autorità. Con la sottoscrizione dell'offerta e/o del contratto il **Cliente** accetta inoltre l'accesso ai locali da parte del personale di tali Enti e Autorità

17.3. Esito negativo delle attività svolte dall'Organismo

Lo svolgimento delle attività condotte dall'**Organismo** può portare a risultati negativi rispetto alle attese del **Cliente**. Ricadono in tale fattispecie le valutazioni di conformità con esito negativo in materia di rispetto dei requisiti applicabili (negazione della certificazione), esito negativo di prove ed analisi rispetto a i requisiti di norme applicabili, il riscontro del mancato rispetto di prescrizioni legislative o normative relativamente all'oggetto di interesse del **Cliente**. In tali situazioni, ove è previsto, l'**Organismo** ha l'obbligo di informare l'Ente di Accreditamento e le Autorità preposte aventi causa. Con la sottoscrizione dell'offerta e/o del contratto il **Cliente** accetta che tutta la documentazione e le informazioni fornite all'organismo possano essere oggetto delle comunicazioni di esito negativo nel rispetto dei doveri che sono propri dell'**Organismo** nei confronti di tali Enti e Autorità.

18. Sicurezza

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

Il personale dell'**Organismo** che dovesse accedere ai locali e alle sedi del **Cliente** o ai locali e alle sedi dei fornitori del **Cliente** è munito di apposita tessera di riconoscimento corredata di fotografia, contenente le generalità del lavoratore e l'indicazione del datore di lavoro. Inoltre, è dotato dei dispositivi base di protezione individuale quali ad esempio scarpe antinfortunistica giubbotto ad alta visibilità e caschetto protettivo da utilizzarsi in caso di necessità.

Il **Cliente** deve provvedere a fornire eventuali ulteriori dispositivi di protezione individuale per i rischi presenti nei luoghi ove è richiesto l'accesso e di fornire la necessaria informazione/formazione prevista per l'uso degli stessi e sulla presenza dei relativi rischi nel rispetto del proprio DVR/DUVRI. Copia del Documento di valutazione dei rischi o del Documento unico per la valutazione dei rischi da interferenze deve essere comunicato dal **Cliente** all'**Organismo** prima dello svolgimento delle attività che richiedono la presenza del proprio personale nei luoghi interessati dalle stesse. Nel caso l'attività debba avvenire all'interno di un cantiere di cui al titolo IV del D.lgs. 9 aprile 2008, n. 81 il **Cliente** dovrà provvedere ad inviare all'**Organismo** il Piano di Sicurezza e Coordinamento (PSC).

19. Facoltà di utilizzo di risorse esterne

Nello svolgimento dell'attività oggetto del contratto, l'**Organismo** potrà avvalersi tanto di personale dipendente quanto di soggetti esterni che operano per suo conto, purché debitamente qualificati.

Tali soggetti sono tenuti al rispetto di tutti i doveri gravanti sull'**Organismo**, inclusi quelli in materia di indipendenza e riservatezza.

20. Obbligo di informazione sui procedimenti legali

Il **Cliente** si impegna a:

- Notificare immediatamente all'**Organismo** tutte le situazioni irregolari rilevate dalle Autorità di controllo, nonché eventuali sospensioni o revoche di autorizzazioni, concessioni, ecc., relativamente ad aspetti legati all'oggetto della certificazione.
- Notificare immediatamente all'**Organismo** eventuali procedimenti legali in corso o in sentenze passate in giudicato inerenti all'oggetto della certificazione, che riguardano direttamente il **Cliente** o persone fisiche che la rappresentino, fatti salvi i limiti imposti dalla legge.
- In caso di certificazioni aventi ad oggetto requisiti di natura ambientale, notificare immediatamente all'**Organismo** eventuali incidenti ambientali con impatto di lunga durata e/o che abbiano richiesto l'intervento di enti esterni per la risposta e/o che abbiano comportato comunicazioni a pubbliche autorità.
- Tenere informato l'**Organismo** sugli sviluppi dei suddetti procedimenti.
- In relazione a quanto sopra, l'**Organismo** potrà eseguire visite di controllo supplementari ed eventualmente adottare provvedimenti di sospensione/revoca del certificato, in base alla gravità e all'impatto dell'evento verificatosi.

21. Limitazioni di responsabilità e oneri

- Fatta eccezione nel caso in cui si verifichi un comportamento negligente da parte dei propri dipendenti o collaboratori, l'**Organismo** non è responsabile di nessuna perdita o danno patrimoniale, in qualunque modo causati durante lo svolgimento delle attività di valutazione, certificazione o di altri servizi ad esse relativi.
- Nel caso di negligenza imputabile ai propri dipendenti o collaboratori nello svolgimento delle prestazioni, per qualsiasi perdita, o danno per i quali l'**Organismo** potrà essere ritenuto responsabile ha stipulato una apposita polizza assicurativa con massimali conformi a quanto richiesto dalle normative vigenti
- Il **Cliente** dichiara di aver stipulato una polizza assicurativa a copertura dei rischi derivanti dalle proprie attività, senza alcun obbligo economico per l'**Organismo**.

22. Clausola di decadenza

Ogni reclamo o richiesta di risarcimento nei confronti dell'**Organismo** dovranno essere avanzati dal **Cliente**, a pena di decadenza, entro e non oltre sei mesi dall'evento che ha dato luogo alla richiesta o al reclamo.

23. Indennizzo e manleva

Il **Cliente** risarcirà l'**Organismo** per i costi, rivendicazioni e cause che derivano dall'abuso di qualsiasi certificato, licenza o marchio di conformità emessi dall'**Organismo** in accordo alle presenti **Condizioni generali contrattuali** ed al contratto stipulato.

24. Causa di forza maggiore

L'**Organismo** sarà esentato da ogni responsabilità per danni qualora non dovesse essere in grado di adempiere ai propri obblighi a causa del verificarsi di circostanze di fatto ragionevolmente imprevedibili che rendessero impossibile la prestazione dell'**Organismo**.

25. Rinuncia, sospensione, revoca dei riconoscimenti (ove applicabile)

Qualora l'**Organismo** dovesse assumere la decisione di rinunciare ad un accreditamento, ad una autorizzazione, o ad una notifica relativi alla valutazione della conformità in ambito volontario o regolamentato si impegna ad informare il Cliente quanto prima risulti possibile. Nel caso la rinuncia sia programmata provvederà ad informare la clientela (fabbricanti, mandatari, etc.) riferibile a tali attività di valutazione almeno un anno prima.

Qualora un accreditamento, una autorizzazione, o una notifica dell'**Organismo**, relativi alla valutazione della conformità in ambito volontario, regolamentato, o notificato, siano sospesi o revocati dall'autorità concessionaria (Ente di Accreditamento, Autorità competente, Ministeri, etc.), l'**Organismo** provvederà ad informare la clientela (fabbricanti, mandatari, etc.) riferibile a tali attività di valutazione, dove previsto dalla documentazione regolamentare e legislativa applicabile allo schema di attività, nel più breve tempo possibile e al più tardi entro dieci giorni. Lo stesso dicasi nel caso di certificazioni che dovessero essere state indebitamente rilasciate, che saranno sospese o revocate a seconda dei casi, sulla base delle disposizioni delle Autorità responsabili degli ON (o dall'Ente di Accreditamento per gli schemi ricadenti in ambito volontario) entro le tempistiche da queste disposte. In tutti questi casi l'**Organismo** si impegna a supportare la clientela (fabbricanti, mandatari, etc.) nel passaggio ad altro Organismo in possesso dello stesso accreditamento, autorizzazione, o notifica. Nel caso specifico delle attività di valutazione della conformità di cui al Regolamento (UE) 2017/745 – Dispositivi medici, saranno fornite alla clientela (fabbricanti, mandatari, etc.) tutte le informazioni previste dagli articoli 46 e 58 del Regolamento MDR stesso.

Escluso i casi di manifesto dolo o colpa grave, l'**Organismo** non può essere ritenuto in alcun modo responsabile per eventuali danni economici causati alla clientela (fabbricanti, mandatari, etc.) dalla sospensione, rinuncia, limitazione o revoca di un accreditamento, di una autorizzazione o di una notifica. In tali casi la clientela (fabbricanti, mandatari, etc.) ha facoltà di rinunciare alla certificazione ottenuta dall'**Organismo** (sia in ambito volontario che regolamentato e/o notificato) senza necessità di fornire alcun preavviso e senza oneri aggiuntivi, o in alternativa come sopra indicato richiedere di essere supportato nel passaggio ad altro Organismo in possesso dello stesso accreditamento, autorizzazione, o notifica.

26. Reclami e ricorsi

Qualora un **Cliente** diretto o un **Cliente** indiretto dell'**Organismo** ritenga di dover sporgere reclamo in relazione ad un servizio fornito o ad un processo, ad un servizio, ad un prodotto, ad una persona o ad un sistema certificato dall'**Organismo**, o presentare un ricorso nei confronti di una decisione assunta dallo stesso, potrà inviare le proprie motivazioni in forma scritta all'**Organismo**, che saranno gestite secondo le

modalità indicate nella procedura **PR-GQ-06-02**. La procedura è adottata nell'ultima revisione approvata, pubblicata sul sito web dell'Organismo.

27. Foro Competente

Per qualsiasi eventuale controversia, il foro competente ed esclusivo di riferimento che dovrà essere accettato dal contraente è quello di Milano.

28. Responsabilità amministrativa delle persone giuridiche

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

Il **Cliente** garantisce, nei rapporti con l'**Organismo**, di astenersi da qualsiasi comportamento che possa esporre al rischio di iscrizione di procedimenti giudiziari per reati in relazione ai quali si applicano le sanzioni previste nel decreto legislativo n. 231/2001 e riconosce, in difetto, il diritto dell'**Organismo** di recedere unilateralmente, anche in corso di esecuzione, oppure, a sua scelta, di risolvere il contratto, diritti da esercitarsi mediante lettera raccomandata contenente la sintetica indicazione di fatto o dei procedimenti giudiziari comprovanti la inosservanza.

Il **Cliente** si impegna inoltre a:

- non corrispondere qualsivoglia commissione, percentuale o utilità altrimenti denominate ai dipendenti e ai collaboratori dell'**Organismo**;
- non intraprendere alcuna relazione di affari con dipendenti o collaboratori dell'**Organismo**, tale che possa determinare conflitto di interessi con la funzione da essi ricoperta dall'**Organismo** per le suddette persone.