

## 1. COPYRIGHT

Il presente Regolamento è di proprietà delle Società AJA Europe SRL (di seguito per brevità AJA) in quanto titolare del copyright. Tale diritto è regolamentato dalle Leggi Nazionali e dai Trattati Internazionali sulla tutela del copyright.

Tutti i diritti e titoli sono e saranno di AJA, compresi i diritti di proprietà intellettuale.

## 2. TERMINI, DEFINIZIONI ED ACRONIMI

Valgono i termini e le definizioni riportate nella norma UNI CEI EN ISO/IEC 17000:2020, nel Reg. (UE) N.765/2008, nel Reg. (UE) N.305/2011 e nel D.Lgs.N.106/2017 di seguito definiti.

**Accreditamento:** attestazione da parte di un organismo nazionale di accreditamento che certifica che un determinato organismo di valutazione della conformità soddisfa i criteri stabiliti da norme armonizzate e, ove appropriato, ogni altro requisito supplementare, compresi quelli definiti nei rilevanti programmi settoriali, per svolgere una specifica attività di valutazione della conformità (Reg. CE N. 765/2008 Capo 1, Art. 2, Comma 10).

**Organismo Nazionale di Accreditamento:** l'unico organismo che in uno Stato Membro è stato autorizzato da tale Stato a svolgere attività di accreditamento (Reg. CE N. 765/2008 Capo 1, Art. 2, Comma 11).

**Accredia:** Organismo di Accreditamento Italiano.

**Autorizzazione e notifica:** Atto con il quale le Amministrazioni competenti autorizzano un organismo notificato a svolgere compiti di parte terza secondo i sistemi di valutazione e verifica della costanza delle prestazioni previsti dall'allegato V del Reg. (UE) N.305/2011.

**Amministrazioni competenti:** il Consiglio superiore dei lavori pubblici, presso il Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti (MIT), Ministero dell'interno e Ministero delle imprese e del Made in Italy (MIMIT)

**Visita di accompagnamento (VA):** osservazione delle attività di AJA, svolte in campo presso un'organizzazione certificata o certificanda, da parte dell'ente di accreditamento e/o notificante

**Requisito specificato:** Necessità o aspettativa stabilita. I requisiti specificati possono essere precisati in documenti normativi quali regolamenti, norme e specifiche.

**Specifiche tecniche armonizzate:** le norme armonizzate e i documenti per la valutazione europea.

**Norma armonizzata:** una norma adottata da uno degli organismi europei di normalizzazione di cui all'allegato I della direttiva 98/34/CE, in seguito a una richiesta formulata dalla Commissione conformemente all'articolo 6 di tale direttiva.

**Documento per la valutazione europea:** un documento che è adottato dall'organizzazione dei TAB ai fini del rilascio delle valutazioni tecniche europee.

**Valutazione della conformità:** dimostrazione che requisiti specificati relativi ad un prodotto, processo, sistema, persona o organismo, sono soddisfatti.

**Attività di valutazione della conformità di terza parte:** Attività di valutazione della conformità eseguita da una persona o organismo che è indipendente dalla persona o organizzazione che fornisce l'oggetto e da interessi da utilizzatore per l'oggetto stesso.

**Sistema di valutazione della conformità:** Regole, procedure e modello gestionale per eseguire la valutazione della conformità.

**Organismo di valutazione della conformità:** Organismo che fornisce servizi di valutazione della conformità.

**Riesame:** Verifica dell'idoneità, dell'adeguatezza e dell'efficacia delle attività di selezione e determinazione, e dei risultati di queste attività, per quanto concerne il soddisfacimento di requisiti specificati da parte di un oggetto di valutazione della conformità.

**Attestazione:** Rilascio di un'asserzione, basata su una decisione che fa seguito al riesame, che il soddisfacimento di requisiti specificati è stato dimostrato.

**Certificazione:** Attestazione di terza parte relativa a prodotti, processi, sistemi o persone.

**Certificato:** Attestato di conformità ad uno standard, una norma, un disciplinare, una specifica.

**Ispezione:** Esame di un progetto, di un prodotto, di un processo o di una installazione e determinazione della sua conformità a requisiti specifici o, sulla base di un giudizio professionale, a requisiti generali.

**Verifica Ispettiva o Valutazione:** Processo sistematico, indipendente e documentato svolto sull'organizzazione per ottenere informazioni al fine di stabilire in quale misura i criteri di riferimento siano stati soddisfatti.

**GVI:** Gruppo di verifica ispettiva, costituito da un responsabile coordinatore ed uno o più addetti.

**Ispettore Coordinatore:** Responsabile del gruppo di verifica ispettiva.

**Ispettore:** Addetto del gruppo di verifica ispettiva.

**Organizzazione/Azienda:** Cliente che sottoscrive l'offerta ed il Regolamento.

**Non conformità maggiore (NCM):** Totale non soddisfacimento di un requisito rispetto alle specifiche di riferimento che mette a rischio la conformità dei prodotti, processi o servizi forniti dall'azienda rispetto ai requisiti applicabili. Una NCM può nascere anche dal reiterato mancato efficace superamento di una NCM precedentemente elevata da AJA al proprio cliente.

**Non conformità minore (NCm):** Parziale non soddisfacimento di un requisito rispetto alle specifiche di riferimento, il cui risultato non inficia o non è suscettibile di inficiare direttamente o immediatamente la conformità dei prodotti, processi o servizi forniti dall'azienda rispetto ai requisiti applicabili.

**Osservazione (OSS):** Segnalazione di un possibile miglioramento al fine di evitare una potenziale situazione di non conformità o fornire spunti di miglioramento di documenti, registrazioni e/o modalità operative.

**Azione correttiva:** Azione tesa a ricercare ed eliminare le cause di non conformità esistenti e a prevenire il ripetersi delle stesse.

**Implementazione:** Traduzione di uno strumento, una tecnica, un processo o una metodologia dalla teoria alla pratica.

**Comitato Tecnico:** Organo responsabile del riesame, rilascio e mantenimento di una certificazione.

**Sorveglianza:** Valutazione periodica.

**Reclamo:** Lagnanza formale, indirizzata per iscritto a AJA, per una reale o presunta irregolarità a proprio danno, da una qualsiasi persona o organizzazione, per una presunta o reale attività irregolare che richiede risposta.

**Riserva:** Particolare reclamo avverso alle risultanze a cui è pervenuto il GVI

**Ricorso:** Richiesta motivata, indirizzata per iscritto a AJA, da una qualsiasi persona o organizzazione allo scopo di ottenere la modifica di una decisione presa da AJA ritenuta lesiva di un diritto o di un interesse (es. sospensione, revoca del certificato).

**Imparzialità:** presenza di obiettività.

**Comitato di salvaguardia dell'imparzialità (CSI):** Comitato composto da persone esterne all'organizzazione di AJA e che vigila sull'imparzialità, sull'obiettività, sull'assenza di conflitti di interesse, pregiudizi, preconcetti, indipendenza, equità ed equilibrio di AJA.

**Consulenza:**

- a) progettazione, fabbricazione, installazione, gestione, manutenzione e distribuzione di prodotti certificati o da sottoporre a certificazione
- b) progettazione, attuazione, gestione e manutenzione dei processi certificati o da sottoporre a certificare
- c) progettazione, attuazione, erogazione o manutenzione di un servizio certificato o da sottoporre a certificazione.

Si precisa che il termine prodotti, processi e servizi certificati o da sottoporre a certificazione è applicato in senso estensivo a garanzia dell'imparzialità e indipendenza e, quindi, da intendersi esteso alle "tipologie di prodotti, processi e servizi certificati o da sottoporre a certificazione" e non solo a quelli prodotti/attuati/erogati dalle aziende certificate.

**Prodotto:** Risultato di un processo.

**Prodotto da costruzione:** qualsiasi prodotto o kit fabbricato e immesso sul mercato per essere incorporato in modo permanente in opere di costruzione o in parti di esse e la cui prestazione incide sulla prestazione delle opere di costruzione rispetto ai requisiti di base delle opere stesse.

**Kit:** un prodotto da costruzione immesso sul mercato da un singolo fabbricante come insieme di almeno due componenti distinti che devono essere assemblati per essere installati nelle opere di costruzione.

**Famiglie omogenee di prodotti:** insieme di prodotti la cui certificazione richiede competenze tecniche del personale, apparecchiature di prova e regole di certificazioni simili.

**Prestazione di un prodotto da costruzione:** la prestazione in relazione alle caratteristiche essenziali pertinenti, e espressa in termini di livello, classe o mediante descrizione.

**Controllo della produzione in fabbrica:** il processo di controllo interno permanente e documentato della produzione in una fabbrica, conformemente alle pertinenti specifiche tecniche armonizzate.

**Rapporto di verifica ispettiva:** Documento, emesso dal GVI e controfirmato dall'azienda, che riporta la valutazione di conformità eseguita, le evidenze raccolte e le risultanze a cui il GVI è pervenuto.

**Check List:** Liste di riscontro utilizzate dal GVI al fine di valutare la conformità dei prodotti/processi/servizi oggetto di valutazione e raccogliere le necessarie evidenze esaminate a campione nel corso della valutazione.

**Logo:** Simbolo registrato di AJA per la sua presentazione. Solo AJA può fare uso del proprio logo sui suoi documenti.

**Marchio:** Simbolo che AJA concede in uso ai soggetti certificati e da essi utilizzato per indicare il loro stato di certificazione. È costituito dal logo come indicato nel presente regolamento e nei regolamenti particolari a cui si rimanda.

## 3. INTRODUZIONE

AJA è un organismo di certificazione di sistemi, personale e prodotti ed opera in Italia e nel mondo, con sistemi di valutazione della conformità accreditati e/o notificati. Alcuni sistemi di valutazione della conformità, invece, sono attuati senza accreditamento. Per il dettaglio degli accreditamenti e notifiche si rimanda ai Regolamenti Particolari che definiscono, per ogni schema di certificazione (prodotto, processo e servizio), se lo stesso è gestito da AJA con accreditamento/notifica.

## 4. RIFERIMENTI NORMATIVI

- ✓ UNI CEI EN ISO/IEC 17000:2020
- ✓ UNI CEI EN ISO IEC 17065:2012
- ✓ UNI CEI EN ISO IEC 17021-1:2015
- ✓ Reg. (UE) N.765/2008

- ✓ Reg. (UE) N.305/2011
- ✓ D.Lgs.N.106/2017
- ✓ D.M. 17/01/2018
- ✓ Nota N.3187 del 21.03.2018 del Servizio Tecnico Centrale del Consiglio Superiore dei Lavori Pubblici.
- ✓ RG-01 Rev.05 del 03.05.2022 di Accredia
- ✓ RG 01-03 Rev.02 del 03.05.2022 di Accredia
- ✓ RG-09 Rev.11 del 05.10.2022 di Accredia
- ✓ D. Lgs. N.102 del 4 luglio 2014, "Attuazione della direttiva 2012/27/UE sull'efficienza energetica che modifica le direttive 2009/125/CE e 2010/30/UE e abroga le direttive 2004/8/CE e 2006/32/CE.
- ✓ Schema di accreditamento UNI CEI 11352:2014 di Accredia
- ✓ Regolamento (UE) n. 517/2014 "Regolamento del Parlamento Europeo e del Consiglio sui gas fluorurati a effetto serra e che abroga il Reg. (CE) n.842/2006".
- ✓ D.P.R. n.146 del 16.11.2018 "Regolamento di esecuzione del Regolamento (UE) n.517/2014 sui gas fluorurati a effetto serra e che abroga il Regolamento (CE) N 842/2006.
- ✓ Schema di accreditamento degli Organismi di valutazione della conformità per il rilascio delle certificazioni alle imprese che svolgono le attività di cui al Regolamento (CE) n. 304/2008 e al Regolamento di esecuzione (UE) 2015/2067 e predisposto ai sensi dell'art. 4, comma 1, del Decreto del Presidente della Repubblica 16 novembre 2018 n. 146, approvato dal MATTM con decreto N.9 del 29.01.2019.
- ✓ PEFC ST 2003:2020 "Requirements for Certification Bodies operating Certification against the PEFC International Chain of Custody Standard

Nota: per gli standard di certificazione si rimanda ai regolamenti particolari.

## 5. SCOPO

Lo scopo del presente regolamento generale è disciplinare i rapporti contrattuali tra AJA ed i propri clienti, relativamente alle attività di valutazione della conformità e certificazione dei seguenti prodotti/processi/servizi:

1. Controllo della produzione in fabbrica dei prodotti da costruzione secondo il sistema 2+ di cui all'allegato V del Regolamento (UE) N.305/2011 degli aggregati, conglomerati bituminosi, componenti in acciaio e alluminio.
2. Processo di produzione delle saldature per fusione dei materiali metallici secondo la UNI EN ISO 3834,
3. Dichiarazione ambientale auto-dichiarata secondo la norma UNI EN ISO 14021,
4. Procedimenti di saldatura secondo la UNI EN ISO 15614-1,
5. Erogazione dei servizi energetici secondo la UNI CEI 11352,
6. Regolamento di esecuzione (UE) 2015/2067 della Commissione del 17 novembre 2015 che stabilisce, in conformità al regolamento (UE) n. 517/2014 del Parlamento europeo e del Consiglio, i requisiti minimi e le condizioni per il riconoscimento reciproco della certificazione delle persone fisiche per quanto concerne le apparecchiature fisse di refrigerazione e condizionamento d'aria, le pompe di calore fisse e le celle frigorifero di autocarri e rimorchi frigorifero contenenti gas fluorurati a effetto serra, nonché per la certificazione delle imprese per quanto concerne le apparecchiature fisse di refrigerazione e condizionamento d'aria e le pompe di calore fisse contenenti gas fluorurati ad effetto serra.
7. Regolamento (CE) n. 304/2008 che stabilisce, in conformità al regolamento (CE) n. 842/2006 del Parlamento europeo e del Consiglio, i requisiti minimi e le condizioni per il riconoscimento reciproco della certificazione delle imprese e del personale per quanto concerne gli impianti fissi di protezione antincendio e gli estintori contenenti taluni gas fluorurati ad effetto serra
8. Processo di Catena di custodia dei prodotti di origine forestale (PEFC-CoC) secondo PEFC ITA 1002:2020 e PEFC ST 2002:2020.

Nota: Alcuni schemi di prodotto suddetti risultano accreditati e/o autorizzati/designati, altri, invece, non risultano né accreditati e né autorizzati; per il dettaglio dell'accREDITAMENTO e/o autorizzazione si rimanda ai regolamenti particolari.

## 6. INDIPENDENZA, IMPARZIALITA' E RISERVATEZZA

AJA fa sottoscrivere a tutto il suo personale una dichiarazione specifica circa l'obbligo del mantenimento della massima imparzialità, indipendenza e riservatezza sulle informazioni acquisite nei contatti avvenuti con l'azienda; in particolare tutto il personale sia dipendente che collaboratore, coinvolto nel processo di rilascio/mantenimento/rinnovo del certificato, non deve aver svolto attività di consulenza con le aziende clienti nei precedenti due anni e non potrà svolgere attività di consulenza per i successivi due anni con le aziende clienti. In ogni caso il personale dipendente o collaboratore non potrà mai svolgere attività di consulenza secondo la definizione di cui al § 2, a meno di chi svolge il ruolo di ispettore e deliberante, se collaboratore esterno; fatto salvo quanto definito al primo capoverso. A tal proposito AJA segue quanto definito dal Comitato di Indirizzo e Garanzia di Accredia CIG-ACCREDITA nelle raccomandazioni del 11.05.2022 per la certificazione dei prodotti, processi e servizi.

Qualora la normativa richiede che le informazioni siano rese note ad una terza parte, sarà richiesta autorizzazione all'azienda stessa, salvo i casi nei quali AJA non può esimersi per legge dal farlo indipendentemente dalla autorizzazione dell'organizzazione.

AJA gestisce le proprie attività di certificazione attuando un sistema di gestione che assicura l'imparzialità affinché non si verifichi che pressioni commerciali, economico-finanziarie o di altro tipo compromettano l'imparzialità.

In particolare:

- a) identifica e valuta con continuità i rischi connessi con le proprie attività, con le proprie relazioni e con le relazioni del proprio personale dipendente e collaboratore,
- b) ha nominato un comitato per la salvaguardia della imparzialità,
- c) non esercita attività di consulenza.

Inoltre, AJA si impegna a:

- d) non offrire le proprie certificazioni in abbinamento ad attività di consulenza e a non sottoscrivere partnership con società di consulenza/consulenti,
- e) a non fornire nominativi e proporre società di consulenza/consulenti ai propri clienti,
- f) a non utilizzare personale sia dipendente che collaboratore, in attività di riesame e delibera, nel caso in cui non siano trascorsi almeno due anni da quando il suddetto personale abbia eventualmente fornito attività di consulenza all'azienda cliente.

È possibile che AJA riconosca provvigioni commerciali a professionisti/consulenti che svolgono attività di mediazione sui loro clienti. Non per questo il processo di certificazione potrà in qualche modo risultare - grazie alla mediazione di terzi - più semplice, più facile, più veloce per l'azienda segnalata.

Ai sensi del Reg. UE N.679/2016, AJA tratterà i dati forniti dall'azienda nell'ambito dei rapporti commerciali esclusivamente ai fini del corretto adempimento degli obblighi contrattuali assunti, nonché di quelli imposti dalla vigente normativa. In particolare, verranno resi pubblici e/o disponibili i dettagli circa lo stato della certificazione. Tale trattamento avverrà sia manualmente che mediante il sistema informatico di AJA in modo comunque idoneo a garantire la sicurezza e la riservatezza dei dati. L'eventuale trattamento effettuato esternamente alla struttura di AJA viene affidato a professionisti a cui viene richiesta la garanzia scritta circa il rispetto della normativa in oggetto. Il titolare del trattamento è la AJA Europe S.r.l. ed il responsabile del trattamento è il Dott. Gianmarco Pagliuca. L'interessato, in ogni momento, potrà esercitare il diritto, nei confronti del titolare e del trattamento, di richiedere informazioni attinenti il trattamento dei dati. Con l'occasione si ricorda che il testo integrale della normativa di riferimento è pubblicato sul sito [www.garanteprivacy.it](http://www.garanteprivacy.it).

## 7. ORGANIGRAMMA

Una copia dell'organigramma di AJA, relativa alle responsabilità e alla struttura dell'ente, è disponibile su richiesta.

## 8. OBBLIGHI GENERALI DELL'AZIENDA CLIENTE

Per ottenere e mantenere la certificazione, rilasciata da AJA, l'azienda deve sottoscrivere e conformarsi alle seguenti condizioni generali ed a quanto definito nei pertinenti regolamenti particolari.

Tutte le informazioni considerate necessarie ad AJA, al fine di completare il programma di valutazione, dovranno essere rese disponibili dall'azienda richiedente (compilazione "completa ed esaustiva" del questionario). Le informazioni dichiarate verranno sottoposte a verifica in base alle evidenze raccolte in verifica ispettiva. L'azienda in ogni caso sarà responsabile della veridicità delle informazioni.

L'azienda deve intraprendere tutte le azioni necessarie ad agevolare lo svolgersi della verifica ispettiva, rendere disponibile al GVI ed a eventuali osservatori (di Accredia e/o di altre amministrazioni competenti) la documentazione di sistema, i prodotti/processi/servizi da valutare, le registrazioni, l'accesso alle aree o spazi aziendali, dati e registrazioni del personale e quant'altro sia inerente all'attività ed al sito per cui è stato richiesto il rilascio della certificazione.

Il certificato di conformità si riferirà solo al sito o ai siti sottoposti a valutazione e comunque dichiarati presso la CCIAA di competenza; inoltre sarà relativo solo allo scopo riportato sul certificato stesso. L'azienda accetta sin d'ora che il certificato non verrà rilasciato nel caso in cui il sito/i siti non risulta/no dichiarati alla CCIAA di competenza.

L'azienda richiedente dovrà effettuare i pagamenti nei tempi stabiliti nell'offerta economica, indipendentemente dall'esito della verifica. In caso di certificazione iniziale o ricertificazione, il certificato non verrà emesso fintantoché non siano stati effettuati i pagamenti.

La certificazione potrà essere sospesa o revocata nel caso in cui non venissero effettuati i pagamenti relativi alle verifiche di sorveglianza.

L'azienda certificata, al fine di dimostrare che le attività di riesame della direzione e di audit interno vengono condotte in modo efficace, deve effettuare tali attività con cadenza almeno annuale, nel caso in cui lo standard di certificazione preveda tali attività interne all'azienda.

L'azienda certificata dovrà attenersi strettamente alle regole sull'uso dei marchi di certificazione di cui al presente regolamento ed ai regolamenti particolari.

L'azienda dovrà garantire il libero accesso ai siti propri e dei propri fornitori/clienti al GVI ed a eventuali osservatori (di Accredia e/o di altre amministrazioni competenti), anche prevedendo tale obbligo nei documenti contrattuali con fornitori/clienti e rendere disponibili idonei DPI per il GVI, oltre a fornire tutte le informazioni del caso in merito ai rischi connessi con la sicurezza personale.

L'azienda si impegna a comunicare tempestivamente eventuali revoche o sospensioni di autorizzazioni e/o concessioni, direttamente o indirettamente connesse con i prodotti/processi/servizi oggetto della certificazione rilasciata, nonché, nei limiti di legge, a comunicare senza indugio alcuno ad AJA eventuali procedimenti giudiziari e/o amministrativi afferenti all'oggetto della certificazione.

L'azienda si impegna a garantire la completezza e la veridicità dei documenti e delle informazioni messe a disposizione al GVI. AJA (e/o i suoi incaricati) è esplicitamente esonerata da ogni responsabilità in caso di mancata o incompleta comunicazione di dati, come anche nel caso gli stessi non corrispondano alla reale situazione aziendale.

L'azienda si impegna a soddisfare sempre i requisiti di certificazione, compresa l'attuazione di opportune modifiche quando queste siano comunicate dall'organismo di certificazione.

L'azienda si impegna a rispettare quanto definito nelle condizioni particolari riportate nei pertinenti regolamenti particolari.

## 9. RICHIESTA DI CERTIFICAZIONE

Dopo aver ricevuto il questionario compilato da parte dell'azienda che ha richiesto la certificazione, AJA effettuerà il riesame della domanda ed invierà un'offerta in cui verranno specificati gli aspetti tecnici ed economici della proposta contrattuale (ad esclusione del settore FGas).

L'ordine risulta confermato dopo il riesame della domanda.

In seguito alla ricezione dell'offerta firmata per accettazione da personale autorizzato dell'azienda richiedente, AJA effettuerà un riesame della documentazione contrattuale ed attiverà il processo di certificazione, in conformità alle sue procedure ed al presente regolamento generale.

L'offerta controfirmata dell'azienda richiedente costituisce vincolo contrattuale.

Nel settore FGas il cliente sottoscrive una proposta d'acquisto che già contempla le possibili tipologie di servizio offerte da AJA, gli aspetti tecnici e gli importi per la certificazione.

Alla ricezione della proposta d'acquisto AJA effettuerà il riesame ed invierà una conferma d'ordine che costituisce vincolo contrattuale.

In caso di trasferimento del certificato da un altro Ente di Certificazione si rinvia ai regolamenti particolari per il singolo prodotto/processo/servizio.

## 10. VALUTAZIONE INIZIALE

Tutti le verifiche ispettive vengono effettuati seguendo il criterio del campionamento delle attività/evidenze/registrazioni prodotte dall'azienda. In considerazione di ciò, la certificazione viene rilasciata sulla base di tale principio, ossia sulla base dell'esito positivo della verifica sul campione rappresentativo esaminato dal GVI.

La valutazione della conformità del prodotto/processo/servizio, di cui l'azienda ha richiesto la certificazione, potrà essere effettuata in due fasi:

- Fase documentale (fase 1), da effettuarsi presso la sede di AJA o presso la sede del cliente. Lo scopo di tale verifica è quello di valutare lo stato di conformità della documentazione aziendale rispetto ai requisiti della norma di riferimento, i siti operativi oggetto di certificazione e la conformità ai requisiti cogenti applicabili.
- Fase di valutazione in campo (fase 2 - verifica ispettiva) da effettuarsi presso la sede operativa dell'organizzazione. Lo scopo della verifica ispettiva è quello di valutare se l'azienda segue, dal punto di vista operativo, i requisiti dello standard di riferimento e le procedure definite dal proprio sistema di controllo/gestione. L'Ispettore Coordinatore, nel corso della fase 1, stabilirà i tempi e la possibilità di attuare la fase 2.

Il GVI utilizzerà per la valutazione di conformità apposite check-list, dove registrerà le proprie evidenze e redigerà un rapporto finale come descritto di seguito.

Per la raccolta delle evidenze oggettive il GVI potrà consultare le informazioni documentate prodotte dal cliente, osservare il personale mentre svolge le proprie attività, intervistare il personale ed in alcuni casi fare dei test.

Inoltre, il GVI potrà acquisire copia dei principali documenti a supporto delle evidenze oggettive registrate e/o acquisire foto/video.

Il cliente non potrà non concedere la possibilità di allegare copie di documenti aziendali, pertinenti con l'oggetto da certificare/certificato, al rapporto di verifica ispettiva.

## 11. CONDUZIONE DELLE VERIFICHE ISPETTIVE

AJA definirà con l'azienda la data della verifica ispettiva a cui seguirà formale comunicazione e trasmissione del piano di visita ispettiva con un anticipo di almeno 3 giorni lavorativi rispetto alla data concordata per lo svolgimento della verifica ispettiva.

A seguito della verifica ispettiva, il GVI formalizzerà un rapporto di verifica ispettiva, di cui una copia verrà lasciata al cliente; il suddetto rapporto conterrà anche una proposta per il rilascio/mantenimento/rinnovo del certificato. In assenza di comunicazioni, entro 15 giorni dalla data di fine verifica ispettiva, da parte di AJA all'azienda, il rapporto di verifica è da intendersi accettato ed i rilievi, eventualmente formalizzati dal gruppo di verifica ispettiva, si intenderanno confermati sia nella formulazione che nella classificazione (non conformità maggiori, non conformità minori ed osservazioni).

Qualora il GVI dovesse riscontrare una o più non conformità, il prosieguo dell'iter di valutazione sarà subordinato all'accettazione (ed eventualmente verifica) da parte dell'Ispettore Coordinatore di AJA della proposta di azione correttiva che dovrà essere

formulata dall'azienda entro un tempo massimo di 15 giorni dalla data di conferma del rapporto di valutazione. Generalmente, le proposte di azione correttiva, formulate dall'azienda, sono valutate dal responsabile del gruppo ispettivo; in particolari casi di urgenza le succitate proposte potranno essere valutate da altro personale di AJA che abbia la stessa qualifica dell'Ispettore Coordinatore.

Nel caso di non conformità maggiori, le stesse dovranno essere risolte dall'azienda e valutate da AJA in maniera efficace entro al massimo 90 giorni dalla data di verifica ispettiva; in particolare l'azienda dovrà risolverle in maniera efficace entro al massimo 75 giorni così da dare ad AJA un tempo sufficiente (15 giorni) per valutare l'attuazione e l'efficacia delle azioni correttive e dei trattamenti. I rilievi dovranno essere verificati comunque prima che la pratica sia sottoposta al comitato di delibera; la verifica potrà essere documentale ovvero effettuata in campo mediante verifica ispettiva supplementare a insindacabile giudizio di AJA. Quando l'azienda dimostrerà di aver intrapreso un'azione correttiva efficace, AJA pianificherà, tramite l'applicazione di una tariffa aggiuntiva, un'ulteriore visita ispettiva solo per le parti che non possono essere verificate tramite un'analisi documentale. Se l'azienda richiedente non dovesse riuscire ad implementare l'azione correttiva nel limite di tempo previsto, sarà necessario ripetere, applicando una tariffa aggiuntiva, la verifica ispettiva per intero.

Nel caso di non conformità minori, le stesse, dopo accettazione delle proposte, formulate dall'azienda, da parte di AJA secondo le modalità innanzi descritte, verranno verificate nella successiva visita ispettiva come da programma delle verifiche di sorveglianza. Nel caso in cui la successiva verifica ispettiva sia prevista documentale dal programma periodico delle sorveglianze (es.: schema 1090), la valutazione delle NC minori verrà eseguita documentalmente se possibile ovvero verrà eseguita in campo e quindi si opererà per una verifica in campo piuttosto che una documentale come programmato inizialmente. I tempi per la risoluzione dei trattamenti non potranno eccedere un mese dalla data di verifica ispettiva; mentre i tempi per l'attuazione efficace delle azioni correttive non potranno eccedere i 3 mesi dalla data di verifica ispettiva.

Per lo schema PEFC-COC le NC minori devono essere corrette e le AC verificate prima della decisione di certificazione iniziale.

Relativamente al solo schema FGAS i rilievi sono classificati come Non Conformità (da gestire tutte come maggiori e cioè da chiudere prima della delibera) e Osservazioni. Valgono le regole già esposte per la gestione delle Non conformità Maggiori.

AJA, prima di effettuare il riesame tecnico e la delibera, provvederà nella fase di riesame di completezza della pratica a verificare, oltre alla completezza dei documenti contenuti nel dossier trasmesso dall'Ispettore Coordinatore, la possibilità di confermare le risultanze e le conclusioni della verifica, le proposte di trattamento ed azione correttiva ancorché accettate dall'Ispettore Coordinatore.

Il Comitato Tecnico di Delibera, riesamina le evidenze raccolte in sede di verifica ispettiva, ratificherà o meno, anche attraverso la richiesta di integrazioni o chiarimenti, sia all'Ispettore Coordinatore che all'organizzazione, la proposta del gruppo di valutazione.

Ove opportuno, il Comitato Tecnico di Delibera potrà chiedere evidenza oggettiva della effettiva implementazione delle azioni proposte, anche nel caso di non conformità minori.

Nel caso di esito positivo del riesame tecnico condotto dal comitato tecnico di delibera, a seguito della visita di certificazione, AJA emetterà quindi il certificato (e gli eventuali allegati) che verrà trasmesso all'azienda. Il certificato è identificato con un numero, la data di prima emissione, la data di emissione corrente nel caso di riemissione e generalmente la data di scadenza (cfr. § 12); inoltre conterrà i dati del cliente, del sito produttivo, l'oggetto certificato, lo standard di riferimento e il campo di applicazione. Il certificato e gli eventuali allegati rimarranno di proprietà di AJA e non potranno essere copiati o riprodotti in alcun modo, senza la preventiva approvazione di un responsabile AJA. Sono tuttavia permesse fotocopie monocromatiche del certificato, allo scopo di rendere noto ai clienti l'avvenuta certificazione.

Il mantenimento della certificazione è comunque subordinato all'esito positivo delle visite di sorveglianza previste contrattualmente e dell'esito positivo del Comitato tecnico di Delibera. Le verifiche di sorveglianza vengono eseguite secondo la periodicità definita dall'offerta e dai regolamenti particolari.

A valle di ogni verifica di sorveglianza, per alcuni schemi di certificazione, il mantenimento del certificato è comunicato all'azienda in maniera formale da AJA, per altri, invece, vale il silenzio assenso. I singoli regolamenti particolari definiscono la differente modalità.

L'azienda richiedente deve permettere ad AJA di condurre le verifiche di sorveglianza periodiche in accordo con quanto definito nell'offerta economica, nei regolamenti particolari e nel programma delle verifiche di sorveglianza.

L'azienda deve garantire il rispetto delle tempistiche comunicate da AJA e rendere disponibile il personale coinvolto nelle verifiche ispettive. L'azienda certificata consentirà il libero accesso alle strutture, al personale ed alle registrazioni.

AJA, inoltre, si riserva il diritto di eseguire visite ispettive senza preavviso e di inviare, in sede di verifica ispettiva, un proprio osservatore, anche senza preavviso, per le proprie attività di monitoraggio del servizio erogato dal GVI ed a garanzia dei propri clienti.

AJA si riserva il diritto di eseguire verifiche ispettive supplementari, non previste dalla programmazione delle verifiche di sorveglianza, che verranno comunicati con un breve/senza preavviso rispetto alle normali visite di mantenimento. Tale situazione potrebbe verificarsi:

- in seguito alla ricezione di reclami che coinvolgono l'organizzazione,
- in seguito a notizie di modifiche nelle caratteristiche dell'azienda che potrebbero porre dei dubbi sull'efficacia del sistema di fabbricazione/erogazione e controllo del prodotto/processo/servizio certificato (modifiche legate ad aspetti organizzativi, del

management, legali, sito operativo, processi, ecc).

- per rimuovere sospensioni della validità della certificazione in precedenza comminata, o concessa.
- Per modifiche dello standard di riferimento.

Sarà cura di AJA comunicare chiaramente all'organizzazione le condizioni tecniche ed economiche delle visite in oggetto, direttamente nella comunicazione di pianificazione delle stesse visite.

L'Azienda non potrà rifiutare di sostenere dette verifiche pena la sospensione/ritiro del certificato.

## 12. RICERTIFICAZIONE

La validità del certificato è generalmente triennale dalla data di delibera del comitato tecnico, salvo indicazioni contrarie riportate nei regolamenti particolari/offerte e la validità dello stesso decadrà automaticamente alla data di scadenza del certificato, salvo rinnovo del contratto da parte dell'azienda ed effettuazione della visita di ricertificazione entro il termine di validità del certificato. Per alcuni schemi di certificazione (cfr. regolamenti particolari), invece, il certificato viene emesso senza data di scadenza e la validità dello stesso è subordinata al rinnovo del contratto da parte dell'azienda e comunque all'effettuazione della prima verifica di sorveglianza dopo la data di rinnovo contrattuale entro i tempi stabiliti al paragrafo 11. L'offerta potrà prevedere anche il tacito rinnovo del contratto.

AJA, entro 60 giorni dalla scadenza del certificato ovvero dalla data prevista per l'effettuazione della prima verifica di sorveglianza dopo rinnovo del contratto (nel caso di certificati senza scadenza), informerà l'azienda dell'approssimarsi di tale data e le verrà richiesto di confermare e/o aggiornare i dati in possesso di AJA che dovranno pervenire prima dell'effettuazione della successiva verifica. In tal caso e per i certificati che riportano la scadenza, al fine di mantenere la storicità e continuità della certificazione, le parti si impegnano affinché almeno la verifica di rinnovo si concluda entro la scadenza del certificato. Nel caso in cui tutto l'iter di certificazione (compresa delibera) venga effettuato prima della data di scadenza del certificato, lo stesso verrà riemesso con data antecedente alla scadenza e lo stesso avrà mantenuto la validità; nel caso, invece, in cui l'azienda abbia concesso di effettuare la verifica di rinnovo a ridosso della data di scadenza e la delibera, quindi, venga effettuata dopo la data di scadenza del certificato, lo stesso manterrà lo stesso numero e la data di riemissione, pari alla data di delibera, sarà successiva alla scadenza e, quindi, di fatto il certificato avrà perso validità nel tempo intercorrente tra la data di scadenza e la data di delibera di rinnovo. A tal proposito si precisa che AJA ha necessità di almeno 15 giorni dalla conclusione positiva della verifica ispettiva (effettuazione verifica ispettiva e gestione degli eventuali rilievi). Le date di scadenza successive alla prima, nel caso di continuità di certificato, si riferiranno sempre alla precedente scadenza.

Alla scadenza del periodo di validità della certificazione, le aziende che non avranno permesso l'effettuazione della verifica ispettiva di rinnovo, non avranno più alcun diritto di dichiararsi certificate da AJA e dovranno cessare qualsiasi utilizzo del marchio di certificazione. Il certificato dovrà essere restituito ad AJA, unitamente a quant'altro rientrante nell'esclusivo diritto di proprietà intellettuale ed industriale di quest'ultima.

Per i certificati che non prevedono la data di scadenza, valgono gli stessi obblighi previsti per le verifiche di sorveglianza.

Si rimanda ai regolamenti particolari per il dettaglio sulle eventuali scadenze dei certificati in funzione dello schema di prodotto.

## 13. MODIFICHE DEL CERTIFICATO

In caso di richiesta di modifiche del certificato (dati contenuti nel certificato e/o nei suoi allegati, AJA invierà all'azienda un questionario informativo attraverso il quale raccoglierà i dati necessari per valutare la fattibilità ed i requisiti della richiesta. AJA si riserva il diritto di valutare se la richiesta necessita di attività tecnica a supporto (es.: verifica documentale e/o in campo) ovvero soltanto la riemissione del certificato. Gli aspetti sia tecnici, che economici, saranno formalizzati in una nuova proposta, se non già contrattualmente regolamentati, che verrà presentata dall'azienda. Nel caso sia necessario una verifica in campo la stessa verrà eseguita seguendo le modalità delle visite ispettive, mentre se sarà del tipo documentale AJA richiederà a mezzo e-mail all'azienda le necessarie evidenze.

Nel caso di richieste di estensione dello scopo di certificazione relative a nuovi prodotti rientranti, però, nello standard di riferimento già certificato, AJA eseguirà una verifica documentale. In tal caso l'azienda cliente richiederà la modifica mediante e-mail, AJA emetterà apposita offerta richiedendo all'azienda cliente i documenti necessari da verificare documentalmente.

Anche in caso di richiesta di riduzione dello scopo di certificazione l'organizzazione dovrà informare AJA in merito ai cambiamenti intervenuti in seno all'organizzazione o con riguardo alla natura dei prodotti e/o servizi/processi offerti, ad es. la chiusura di un sito o l'eliminazione di un prodotto/processo/servizio precedentemente inseriti nello scopo di certificazione. Anche in questo caso, se fosse necessario, gli aspetti sia tecnici che economici saranno formalizzati in una nuova proposta che verrà presentata dall'azienda.

AJA, inoltre, procederà alla riduzione dello scopo di certificazione nel caso in cui accerti che l'organizzazione ed il sistema di fabbricazione/erogazione non soddisfano più i requisiti, ossia qualora l'azienda abbia mancato, in modo persistente o grave, di rispettare i requisiti della certificazione relativamente a quelle parti dello scopo. Tale riduzione deve essere congruente con i requisiti della norma utilizzata per la certificazione.

In tutti i casi verrà emesso un nuovo certificato riportante la variazione dello scopo (tale riemissione sarà fatturata secondo quanto riportato nella proposta economica). Il precedente certificato in originale dovrà essere restituito ad AJA.

## 14. MODIFICHE AZIENDALI

L'azienda dovrà informare AJA, tramite tempestiva comunicazione scritta, in merito a qualsiasi cambiamento relativamente a:

- ragione sociale, oggetto sociale;
- forma societaria e compagine societaria;
- indirizzo e siti di riferimento;
- prodotti, processi e servizi valutati da AJA;
- cambiamenti significativi al sistema di fabbricazione, attuazione, erogazione e controllo dei prodotti/processi/servizi certificati, compreso il personale tecnico di controllo (es.: coordinatore delle saldature, responsabile controllo qualità), nuovi impianti, linee di produzione, ecc.

AJA stabilirà se i cambiamenti notificati richiedano un'attività supplementare di verifica. La mancata informazione ad AJA avrà come conseguenza la sospensione del certificato. In tal caso AJA è manlevata da ogni responsabilità derivante dalla mancata comunicazione da parte del cliente.

Nel caso di modifica dello scopo di certificazione, l'azienda dovrà adeguare ogni tipo di dichiarazione pubblica associata alla certificazione.

## 15. ABUSO DEI CERTIFICATI

AJA prenderà tutte le ragionevoli precauzioni allo scopo di controllare l'uso dei certificati emessi.

I riferimenti non coerenti con lo scopo indicato nel certificato o l'uso scorretto dei marchi, potrebbero provocare la sospensione o la revoca del certificato. Inoltre, AJA, in tali casi, si riserva la facoltà di adire le vie legali.

## 16. SOSPENSIONE DEL CERTIFICATO

Il Certificato potrebbe essere sospeso per un limitato periodo di tempo nei seguenti casi:

- ✓ mancata disponibilità allo svolgimento delle verifiche di sorveglianza entro i tempi previsti;
- ✓ mancata gestione delle non conformità (maggiori e/o minori) nei tempi stabiliti;
- ✓ ripetuta e comprovata falsificazione delle registrazioni aziendali;
- ✓ rifiuto da parte dell'azienda selezionata per una verifica in accompagnamento alla presenza dei valutatori dell'organismo di accreditamento e/o notificante;
- ✓ richiesta esplicita da parte dell'azienda;
- ✓ inidonea giustificazione per uso improprio del certificato e/o del marchio da parte dell'azienda;
- ✓ mancato pagamento dei corrispettivi pattuiti.

La sospensione non potrà, in alcun caso, eccedere i 6 mesi, pena la revoca ed il ritiro del certificato. NEL CASO DI MANCATO PAGAMENTO DEI CORRISPETTIVI PATTUITI, LA SOSPENSIONE NON POTRÀ ECCEDERE I 3 MESI, PENA LA REVOCA ED IL RITIRO DEL CERTIFICATO.

Per indicazioni puntuali si rimanda ai singoli regolamenti particolari.

Durante il periodo di sospensione la certificazione non è valida e l'azienda dovrà cessare immediatamente l'uso del certificato e qualsiasi tipo di pubblicizzazione dello stesso. AJA notificherà per iscritto la sospensione ufficiale del certificato, con l'indicazione delle condizioni necessarie per rimuovere tale status e ripristinare la piena validità della certificazione.

Al termine del periodo di sospensione sarà condotta un'indagine, al fine di verificare che le condizioni della sospensione siano state rimosse. In caso di esito positivo della verifica il certificato sarà ripristinato, in caso contrario sarà revocato. Tutti i costi sostenuti per la sospensione e per il conseguente eventuale ripristino saranno a carico dell'azienda certificata.

Nei casi straordinari, quali trasferimento della produzione in altro sito e quindi contemporanea cessazione delle attività produttive, calamità naturali, crolli ed ogni altro evento imprevedibile, la sospensione potrà essere concessa per periodi maggiori concordati con il cliente; in questi casi il cliente produrrà una dichiarazione in atto notorio ai sensi del DPR 445/2000, assumendosi le responsabilità per dichiarazioni mendaci. AJA si riserva il diritto di dare pubblicità al provvedimento di sospensione nei modi che riterrà più opportuni.

Per le sospensioni - comminate nel settore prodotti da costruzione per motivi tecnici - verrà data comunicazione alle amministrazioni competenti ed agli altri Organismi Notificati per il mandato di riferimento.

## 17. REVOCA DEL CERTIFICATO

Il Certificato sarà revocato nei seguenti casi:

- ✓ il periodo di sospensione supera i termini previsti dall'art.16;
- ✓ l'azienda non desidera rinnovare il contratto;

✓ l'azienda cessa propria attività o sia sottoposta a procedure concorsuali che ne inibiscano la regolare ed ordinaria prosecuzione della propria attività, o disponga la cessione dell'attività o di ramo di azienda a soggetto giuridico differente da quello che ha ottenuto la certificazione, qualora AJA abbia constatato la carenza delle condizioni necessarie che hanno consentito il rilascio della certificazione;

✓ rinuncia anticipata alla certificazione/recesso anticipato dal contratto da parte dell'Azienda di cui al paragrafo 18.

AJA procederà alla revoca della certificazione in precedenza emessa, con conseguente cancellazione dell'azienda dai propri registri e da quelli degli organismi di accreditamento/notificanti coinvolti, nel caso in cui l'azienda non sia stata in grado, o non abbia voluto, rimuovere le cause che hanno generato la sospensione.

Per le revoche - comminate nel settore prodotti da costruzione per motivi tecnici - verrà data comunicazione alle amministrazioni competenti ed agli altri Organismi Notificati per il mandato di riferimento.

La revoca verrà notificata per iscritto all'azienda, la stessa ha il diritto di appellarsi a tale decisione.

La revoca del certificato comporta, inoltre, per l'azienda l'obbligo di ritirare immediatamente tutto il materiale su cui sono stati riprodotti i loghi di certificazione. In caso contrario, l'utilizzo improprio dei loghi sarà perseguibile ai sensi della vigente normativa sulla proprietà intellettuale.

Un certificato cancellato non può essere più riattivato.

Se l'Azienda volesse ottenere nuovamente la certificazione, si dovrà procedere con una nuova certificazione.

AJA si riserva il diritto di dare pubblicità al provvedimento di revoca nei modi che riterrà più opportuni.

Nel caso di mancato pagamento dei corrispettivi pattuiti, AJA si riserva il diritto di revocare immediatamente il certificato ovvero in data successiva a proprio insindacabile giudizio.

## 18. RECESSO ANTICIPATO E COSTI DEL CONTRATTO

Il Certificato sarà cancellato nei seguenti casi:

- ✓ l'Azienda non desidera rinnovare il certificato (scadenza naturale del certificato);
- ✓ l'Azienda cessa la propria attività o sia sottoposta a procedure concorsuali che ne inibiscano la regolare ed ordinaria prosecuzione della propria attività, o disponga la cessione dell'attività o di ramo di azienda a soggetto giuridico differente da quello che ha ottenuto la Certificazione, qualora AJA abbia constatato la carenza delle condizioni necessarie che hanno consentito il rilascio della Certificazione, salva l'applicazione della penale nella misura massima del 50% dell'importo contrattuale residuo non ancora corrisposto, oltre ulteriori oneri/spese di cui al corrente §;
- ✓ ritiro del certificato (§ 17), salva l'applicazione della penale nella misura massima del 50% dell'importo contrattuale residuo non ancora corrisposto, oltre ulteriori oneri/spese di cui al corrente §;
- ✓ rinuncia anticipata alla Certificazione/recesso anticipato dal contratto da parte dell'Azienda, da comunicarsi per iscritto ad AJA, salva l'applicazione della penale nella misura massima del 50% dell'importo contrattuale residuo non ancora corrisposto, oltre ulteriori oneri/spese di cui al corrente §.

La cancellazione del certificato comporta la cancellazione dello stesso dai registri di AJA e da quelli degli organismi di accreditamento coinvolti.

Per le certificazioni del settore prodotti da costruzione verrà data comunicazione alle amministrazioni competenti.

Un Certificato cancellato non può essere più riattivato.

Se l'Azienda volesse ottenere nuovamente la certificazione, si dovrà procedere con una nuova certificazione.

La cancellazione del Certificato comporta per l'Azienda l'obbligo di ritirare immediatamente tutto il materiale su cui sono stati riprodotti i Loghi di certificazione. In caso contrario l'utilizzo improprio dei Loghi sarà perseguibile ai sensi della vigente normativa sulla proprietà intellettuale.

Qualora, a seguito del rilascio della certificazione, si verifichi anche uno soltanto tra i casi sopra elencati al presente §, tranne il primo, AJA ha la facoltà di addebitare all'Azienda l'importo come sopra rispettivamente previsto (a seconda dei casi) a titolo di corrispettivo per il recesso/penale, cui andranno comunque cumulate ed addebitate all'Azienda tutte le eventuali spese e gli oneri, se da questa non ancora corrisposti, per l'attività svolta sino all'avenuto recesso anticipato o fino al verificarsi delle residue ipotesi di cui al presente §.

Qualora l'Azienda, dopo la firma del contratto e prima dello svolgimento della verifica ispettiva iniziale o di rinnovo (Main Audit/Re Audit), non intenda più conseguire la Certificazione o il rinnovo della stessa (a seconda dei casi), dovrà darne tempestiva comunicazione per iscritto ad AJA entro 60 (sessanta) gg. dalla ricezione da parte di AJA del contratto sottoscritto; in tal caso AJA ha la facoltà di addebitare all'Azienda una penale, a forfait, per l'importo di Euro 500,00 (euro cinquecento/00) quali costi sostenuti per istruttoria e chiusura pratica. Qualora, nel caso di cui al presente capoverso, l'Azienda non comunichi ad AJA per iscritto la propria volontà di non conseguire più la Certificazione o il rinnovo della stessa o si renda indisponibile, non consentendo ad AJA la pianificazione dell'Audit o lo svolgimento dello stesso, AJA ha la facoltà di addebitare all'Azienda un importo corrispondente al 30% dell'importo contrattuale, ciò anche in caso di comunicazione resa dall'Azienda ad AJA senza il rispetto del predetto termine di 60 (sessanta) giorni.

Il costo della certificazione si basa sulla durata e sulla complessità delle attività di verifica, calcolate in base alle attività, ai processi e alle dimensioni dell'azienda.

La fatturazione ed i pagamenti avverranno come previsto nell'offerta accettata dall'azienda cliente.

AJA si riserva il diritto di modificare l'offerta accettata nel corso del periodo di validità contrattuale a seguito di particolari eventi (a mero titolo di esempio: incremento del numero di dipendenti dell'azienda, aumento sostanzioso dell'inflazione, ecc.). Tali variazioni saranno comunicate all'azienda per iscritto; in tal caso il cliente ha facoltà di recedere dal contratto. In questo caso la comunicazione di recesso anticipata deve avvenire comunque entro un mese dalla ricezione della offerta economica aggiornata ed in tal caso non si applicheranno le clausole relative al recesso anticipato del contratto.

AJA si riserva il diritto di sottoporre a revisione le tariffe applicate alla data della proposta, qualora le informazioni rese dall'azienda all'atto della compilazione del preposto questionario risultino, in un secondo momento, non in linea con quanto appurato da AJA a seguito del compimento della verifica. In tal caso l'azienda, a causa di mendace dichiarazione dei dati, potrà comunque recedere dal contratto ma con l'applicazione delle penali di cui al secondo comma del presente paragrafo (recesso anticipato).

## 19. REGISTRO DELLE AZIENDE CERTIFICATE

Il Registro di tutte le Aziende certificate da AJA è conservato presso la sede accreditata. AJA, inoltre, pubblicherà i certificati emessi sotto accreditamento e/o notifica, secondo i regolamenti di accreditamento e/o norme cogenti.

## 20. PUBBLICITA' ED USO DEL MARCHIO DI CERTIFICAZIONE.

L'azienda cliente, solo dopo ottenimento della certificazione, potrà utilizzare il marchio di certificazione secondo quanto stabilito nel presente regolamento e nei regolamenti particolari a cui si rimanda per i dettagli grafici dei marchi di certificazione e da utilizzare.

L'utilizzo di marchi e certificati è facoltativo; in particolare, però, l'azienda certificata dovrà utilizzare il marchio di certificazione allorché sia obbligata per legge.

L'azienda cliente potrà utilizzare il marchio di certificazione su carta intestata, format di fatturazione, buste, biglietti da visita, brochure, pieghevoli e altri strumenti di diffusione, imballi, documenti di trasporto, ecc. secondo le regole appresso indicate.

Nel caso di certificazione di prodotto, il marchio di certificazione potrà essere apposto direttamente sul prodotto/imballo/confezione; nel caso in cui il prodotto/imballo/confezione non dovesse permettere l'apposizione del marchio in maniera che rispetti i vincoli dimensionali di cui ai regolamenti particolari, al prodotto potrà essere applicato un talloncino riprodotto il marchio di certificazione anche di dimensioni ridotte in modo da rispettare le proporzioni prescritte nei regolamenti particolari oppure potrà essere esposto un cartello riprodotto il marchio di certificazione (come definito nei regolamenti particolari) anche ingrandito, sempre nel rispetto delle proporzioni.

Nel caso di certificazione di processi e servizi, l'azienda certificata potrà apporre il marchio di certificazione sui mezzi strumentali (veicoli commerciali, edifici, targhe, camici, tute da lavoro, ecc.) utilizzati per la erogazione/fornitura del processo/servizio, con l'aggiunta della dizione "Processo certificato" ovvero "Servizio certificato" e non direttamente sui prodotti (compreso imballaggi o DDT) realizzati mediante applicazione del processo/servizio certificato. Nel caso di processi/servizi solo parzialmente certificati, la dizione deve essere integrata con le necessarie limitazioni ("... limitatamente a ..."). Il marchio di certificazione, nel caso di apposizione su documenti tecnici, cataloghi, materiale pubblicitario dovrà essere apposto in corrispondenza del prodotto/processo/servizio certificato. Il marchio di certificazione può essere utilizzato soltanto in riferimento ad attività strettamente riferite all'oggetto del certificato.

N.B. La certificazione del "controllo della produzione in fabbrica", necessaria per la marcatura CE dei prodotti da costruzione secondo il Reg. CE N.305/2011, è da intendersi certificazione di processo e non va confusa con certificazione di prodotto; per tale motivo il marchio di certificazione di AJA non potrà essere apposto direttamente sul prodotto o sui documenti di trasporto, sui quali però potrà essere utilizzata la dizione "Organizzazione con controllo della produzione in fabbrica certificato secondo EN.....certificato N.....".

Le aziende certificate devono astenersi dall'utilizzo in modo ingannevole del marchio e del certificato e per prodotti/processi/servizi non coperti dal campo di certificazione. In caso di dubbia interpretazione è compito dell'azienda cliente sottoporre tale questione ad AJA per avere conferma scritta in merito alla sua validità e al suo conforme utilizzo.

Nel caso in cui lo schema di certificazione non risulti accreditato/autorizzato, l'azienda non potrà assolutamente utilizzare il marchio di certificazione in abbinamento al marchio dell'ente di accreditamento/autorizzante (cfr. regolamenti particolari).

Le aziende certificate devono utilizzare marchi e certificati in modo tale da non arrecare discredito ad AJA ed all'ente di accreditamento/autorizzante (nel caso di utilizzo del marchio congiunto) e non fare alcuna dichiarazione riguardante la certificazione che possa essere considerata ingannevole o non autorizzata da parte di AJA/Ente di accreditamento/autorizzante.

AJA si riserva di richiedere la cessazione della pratica difforme e, in seconda istanza, di intraprendere opportune azioni legali per fare cessare impropri utilizzi di marchi e certificati per fare cessare impropri utilizzi e per tutelare la propria immagine.

L'utilizzo del marchio di certificazione deve immediatamente cessare nei casi di decadenza o a seguito di provvedimenti di sospensione o revoca; in questi due ultimi casi l'azienda deve anche procedere a eliminare ogni riferimento alla certificazione su: siti internet, carta intestata, targhe/insegne, ecc. AJA Europe verificherà, dove applicabile, l'effettiva eliminazione dell'utilizzo dei certificati e dei relativi loghi non più in vigore attraverso il sito internet e ogni altro mezzo ritenuto efficace.

I regolamenti particolari descrivono, per il singolo prodotto/processo/servizio certificato, il marchio di certificazione da utilizzare sia in termini dimensionali che di colore; inoltre stabiliscono eventuali marchi di enti di accreditamento/autorizzanti da utilizzare in abbinamento.

## 21. RISERVE, RECLAMI E RICORSI.

L'azienda richiedente/certificata ha il diritto di porre riserve (ricusazione) sui nominativi dei componenti del GVI, entro 2 giorni dalla ricezione della comunicazione della visita ispettiva; in mancanza di risposta entro il termine suindicato, il GVI si intenderà accettato. L'azienda potrà esprimere riserva sui nominativi dei componenti del GVI nel caso in cui gli stessi abbiano avuto un comportamento deontologicamente scorretto, da dimostrare con prove oggettive e nel caso di conflitti di interesse. AJA, nel caso in cui la ricusazione sia fondata, modificherà il GVI e condurrà azioni nei confronti dell'ispettore che avesse avuto comportamenti non corretti.

Se l'azienda non condivide i rilievi riscontrati dal GVI può fare riserva informale all'ispettore Coordinatore ed esporre la questione durante la riunione di chiusura finale, nel corso dell'esposizione delle risultanze della verifica ispettiva. Qualora le osservazioni vengano accolte, l'ispettore Coordinatore provvederà a riesaminare i rilievi. In caso contrario o si ritenesse insoddisfatta della condotta e della professionalità del GVI, l'azienda ha il diritto di iscrivere riserva in calce al rapporto di verifica ispettiva ed inoltrare ad AJA formale ricorso che deve essere presentato, esclusivamente in forma scritta, all'attenzione del Direttore della Divisione Prodotti, entro 30 giorni dalla data della comunicazione ufficiale della decisione e devono, tra l'altro, fornire dettagli circa:

- le generalità della persona che presenta ricorso,
- la descrizione dettagliata delle circostanze a cui il ricorso fa riferimento,
- i fatti e le motivazioni sulle quali lo stesso si basa.

Tutti gli Stakeholder, compreso ovviamente le imprese certificate, hanno il diritto di inoltrare formale reclamo a AJA. Il modulo per effettuare il reclamo (XPCI-RICE/RECLAMI) è disponibile sul sito internet [www.acubetic.com](http://www.acubetic.com)

In caso venga presentato ad AJA un ricorso o reclamo, ne verrà data formale conferma di ricezione entro 5 giorni lavorativi. Il Direttore è tenuto a promuovere l'accertamento interno delle cause con la finalità di risolvere la controversia. L'esame e le decisioni relative al ricorso o al reclamo verranno gestite da persone non direttamente coinvolte nel processo che le ha generate.

L'accertamento può anche comportare il sottoporre nuovamente il caso alle decisioni del Comitato di Certificazione.

Al termine dell'accertamento, il Direttore ne dà comunicazione scritta a chi ha presentato il ricorso o il reclamo. Se l'accertamento ha avuto esito negativo il Direttore comunica la possibilità di esercitare il diritto di appello. In caso di appello, la controversia viene esaminata e risolta entro 3 mesi dal ricevimento del ricorso da un Comitato Tecnico appositamente nominato da AJA e in seconda istanza da un Collegio Arbitrale appositamente nominato.

Le modalità dettagliate di gestione di reclami e ricorsi sono definite nella procedura XPCI\_PRO\_RECLAMI, disponibile sul sito [www.acubetic.com](http://www.acubetic.com)

## 22. RECLAMI RICEVUTI DALL'AZIENDA

Tutte le aziende certificate dovranno predisporre e mantenere aggiornato un registro dei reclami dove saranno annotate tutte le segnalazioni/reclami/contestazioni/contenziosi provenienti da clienti, fruitori dei loro prodotti/servizi e da chiunque ne abbia interesse (a titolo di esempio non esaustivo: direzione lavori ed autorità preposte ad attività di controllo/vigilanza).

L'azienda dovrà intraprendere tutte le necessarie azioni appropriate con i reclami e con i difetti riscontrati che influiscano sulla conformità ai requisiti di certificazione; inoltre dovrà registrare tali azioni.

AJA esaminerà queste registrazioni durante le verifiche di sorveglianza e rinnovo.

Nel caso in cui AJA dovesse ricevere dei reclami secondo i quali l'azienda certificata non sta operando in conformità ai requisiti posti da AJA, tale situazione potrebbe risolversi nel ritiro del certificato, o nella effettuazione di una verifica supplementare completa, i cui costi verranno addebitati all'azienda.

## 23. VERIFICA IN ACCOMPAGNAMENTO E MARKET SURVEILLANCE VISIT DA PARTE DELL'ENTE DI ACCREDITAMENTO/AUTORIZZANTE/NOTIFICANTE.

L'azienda richiedente/certificata dovrà consentire l'accesso di uno o più rappresentanti dell'ente accreditante e/o notificante presso le sedi certificate o certificande o presso i siti operativi ove le attività ispettive vengono svolte da AJA.

Tali verifiche possono essere condotte dall'ente accreditante e/o notificante in accompagnamento al gruppo di verifica di AJA o, in alternativa, possono essere condotte direttamente da personale di ACCREDIA presso l'organizzazione certificata (Market Surveillance Visit).

La presenza/attività di un rappresentante dell'ente accreditante/notificante non condizionerà in alcun modo le decisioni del GVI di AJA.

Un eventuale rifiuto da parte dell'organizzazione, selezionata per una visita da parte dell'ente accreditante/notificante, causerà il mancato rilascio della certificazione, ove applicabile, o di sospensione di una certificazione già concessa.

## 24. LIMITAZIONI DI RESPONSABILITA'

AJA assume l'onere di adempiere le proprie obbligazioni contrattuali con la dovuta diligenza con responsabilità derivanti solo in caso di comprovata negligenza.

Fatto salvo quanto previsto da inderogabili previsioni di legge, AJA non assume alcuna responsabilità nei riguardi dell'azienda e resta integralmente esonerata da ogni e qualsiasi responsabilità che derivi dal presente contratto e dalla sua esecuzione o sia ad esso connessa, conseguente a dichiarazioni o per il mancato rispetto di qualsivoglia condizione espressa e non, garanzia, norma di legge o di regolamento, per ogni danno indiretto di qualunque natura che riguardi l'azienda, incluso il lucro cessante e il danno emergente. Eventuali risarcimenti per altri motivi di AJA nei riguardi all'azienda saranno limitati, per cause o concause tra loro congiunte, all'ammontare corrisposto dall'azienda ad AJA per l'erogazione del servizio (IVA esclusa) di cui al presente contratto.

AJA non sarà in ogni caso responsabile del risarcimento di qualsiasi danno che possa derivare in conseguenza di:

- 1) caso fortuito
- 2) forza maggiore
- 3) inconvenienti che dovessero manifestarsi nell'erogazione del servizio dovuti e non dovuti a problemi tecnici/organizzativi ad essa non imputabili.

L'Azienda si obbliga espressamente a garantire e a manlevare AJA da qualsiasi responsabilità riguardo qualunque reclamo avanzato da soggetti terzi per danni, perdite, indennizzi o esborsi di qualsivoglia natura scaturenti dall'esecuzione anche parziale o dalla mancata esecuzione di qualunque servizio per la parte di ammontare complessivamente relativa ai diversi reclami che, attinenti a ciascun servizio, ecceda la soglia di cui al secondo capoverso della presente disposizione.

AJA non riveste e non può in alcun caso essere intesa come ente assicurativo o come garante e declina e rigetta ogni responsabilità in proposito. L'Azienda che voglia un'adeguata copertura che la garantisca contro danni e /o perdite dovrà sottoscrivere apposita assicurazione.

AJA nell'adempimento del presente contratto e nell'esecuzione ed erogazione dei propri servizi non acquisisce, non assume, non esonera, non limita, non esclude alcun tipo di onere, obbligazione, impegno e accordo che l'azienda abbia con terzi di qualunque tipo, in qualsivoglia ambito e per qualunque ragione e/o titolo.

L'azienda è, in ogni caso, la sola ed esclusiva responsabile, nei riguardi di qualsivoglia soggetto terzo, sia per tutto ciò che concerne la propria attività, ivi compresi caratteristiche e requisiti di prodotti/processi/servizi da essa prodotti/attuati/erogati, sia per la corrispondenza del proprio operato a quanto disposto dalle normative di specie.

Il rilascio e/o il mantenimento della certificazione in capo all'azienda, non incarna i requisiti tipici delle autorizzazioni e/o dei riconoscimenti da parte di AJA e non comprova in alcun modo il rispetto della normativa vigente da parte dell'azienda.

Nel caso in cui AJA non fosse più in grado di erogare la tipologia di servizio, originariamente contrattualizzata, per modifiche occorse al campo di applicazione dell'accREDITAMENTO e/o della notifica di AJA, ne verrà data tempestiva comunicazione al cliente - secondo le tempistiche eventualmente indicate per lo specifico settore dalle autorità competenti - affinché il cliente possa intraprendere le dovute azioni senza soluzione di continuità nella propria certificazione.

Tale evenienza comporta il decadimento degli obblighi contrattuali da ambo le parti, fatto salvo il maturato, e nulla potrà essere reclamato dal cliente ad AJA per le possibili conseguenze.

## 25. CANALI DI COMUNICAZIONE TRA AZIENDA E AJA

L'azienda potrà utilizzare i canali di comunicazione che riterrà più comodi; in ogni caso le e-mail risultano, ad oggi, certamente il mezzo più comodo. In particolare, potrà utilizzare i seguenti indirizzi di posta elettronica:

- Aspetti commerciali e contrattuali: Vedi offerta economica
- Aspetti tecnici: Vedi offerta economica

Per reclami, ricorsi e recessi contrattuali, invece, potrà utilizzare l'indirizzo di posta elettronica certificata seguente:

[ajaeurope@legalmail.it](mailto:ajaeurope@legalmail.it)

## 26. CLAUSOLE PARTICOLARI E GERARCHIA DEI DOCUMENTI.

Per quanto non definito nel presente Regolamento Generale si rimanda ai Regolamenti Particolari.

Nel caso di discordanza tra i documenti contrattuali, vale la seguente gerarchia dei documenti:

1. Offerta accettata dal cliente (contratto)

2. Regolamento particolare
3. Regolamento generale.

#### 27. DISTRIBUZIONE CONTROLLATA DEI REGOLAMENTI

Nel caso di aggiornamento del Regolamento Generale e dei Regolamenti Particolari, AJA provvede a trasmettere i succitati documenti aggiornati al cliente solo nel caso in cui le modifiche abbiano un impatto sulle clausole contrattuali; ad esempio non si provvederà alla distribuzione controllata nel caso di revisione per errori formali ovvero perché è stato modificato il campo di applicazione, quale ad esempio l'inserimento di un nuovo schema di certificazione. Negli altri casi, i suddetti documenti verranno trasmessi al cliente che potrà accettare o non accettare le nuove clausole contrattuali. Nel caso di non accettazione, AJA alla scadenza del contratto provvederà al recesso nel caso il cliente non abbia provveduto alla sottoscrizione dei regolamenti aggiornati.

#### 28. FORO COMPETENTE

Le controversie relative a: pagamento dei compensi e delle spese spettanti ad AJA Europe S.r.l. per i servizi erogati in relazione al contratto, al presente regolamento ed ai regolamenti particolari o a quant'altro nulla escluso ad esso inerente, uso del marchio, logo, segno distintivo, nome e quant'altro facente capo al diritto esclusivo di proprietà industriale sono di competenza esclusiva del foro di Avellino.

AJA si riserva il diritto di modificare il presente Regolamento in ogni momento. Solo le Aziende che hanno intrapreso l'iter di certificazione con AJA verranno informate su eventuali modifiche.

Tale documento è considerato parte integrante della documentazione contrattuale. Il contratto si intende perfezionato con la firma dell'offerta e del presente documento.

Con la firma del presente documento si intendono accettate tutte le clausole riportate nello stesso (§ 1 ÷ § 28) e dichiara di aver ricevuto l'informativa sul trattamento dei dati personali da parte della AJA Europe srl e di prestare il proprio consenso al trattamento medesimo per i fini indicati nella suddetta informativa.

Data	Timbro e Firma per accettazione del Legale Rappresentante
------	-----------------------------------------------------------

Previa attenta lettura di ogni clausola del presente regolamento e riletture delle seguenti clausole del presente regolamento:

8 "Obblighi generali dell'azienda cliente", 9 "Richiesta di certificazione", 10 "Valutazione iniziale", 11 "Condizione delle verifiche ispettive", 12 "Ricertificazione", 13 "Modifiche del certificato", 14 "Modifiche aziendali", 15 "Abuso dei certificati", 16 "Sospensione del certificato", 17 "Revoca del certificato", 18 "Recesso anticipato e costi del contratto", 20 "Uso del marchio di certificazione", 21 "Riserve, reclami e ricorsi", 22 "Reclami ricevuti dall'azienda", 23 "Verifiche in accompagnamento da parte dell'ente di accreditamento/autorizzante/ notificante", 24 "Limitazioni di responsabilità", 25 "Canali di comunicazione tra azienda e AJA", 26 "Clausole particolari e gerarchia dei documenti", 27 "Foro competente", ai sensi e per gli effetti degli artt. 1341 e 1342 c.c., si dichiara di approvare specificatamente ed espressamente le seguenti clausole del presente regolamento:

8 "Obblighi generali dell'azienda cliente", 9 "Richiesta di certificazione", 10 "Valutazione iniziale", 11 "Condizione delle verifiche ispettive", 12 "Ricertificazione", 13 "Modifiche dello scopo di certificazione", 14 "Modifiche aziendali", 15 "Abuso dei certificati", 16 "Sospensione del certificato", 17 "Revoca del certificato", 18 "Recesso anticipato e costi del contratto", 20 "Uso del marchio di certificazione", 21 "Riserve, reclami e ricorsi", 22 "Reclami ricevuti dall'azienda", 23 "Verifiche in accompagnamento da parte dell'ente di accreditamento/autorizzante/ notificante", 24 "Limitazioni di responsabilità", 25 "Canali di comunicazione tra azienda e AJA", 26 "Clausole particolari e gerarchia dei documenti", 27 "Distribuzione controllata dei regolamenti", 28 "Foro competente".

Data	Timbro e Firma per accettazione del Legale Rappresentante
------	-----------------------------------------------------------