



# REGOLAMENTO DI CERTIFICAZIONE

## Introduzione

**NQA Certification Limited (d'ora in poi denominata NQA) fornisce servizi di certificazione per gli standard dei sistemi di gestione nazionali e internazionali come ISO 9001, ISO 14001, ISO 27001, ecc.**

La voce "norme rilevanti" all'interno di questo Regolamento si riferisce non solo allo standard di riferimento oggetto di richiesta di certificazione ma anche agli eventuali ulteriori requisiti ad esso collegati (es. TS16949) per i quali è richiesta la certificazione.

## Riservatezza

1. Tutte le informazioni acquisite da NQA, da organizzazioni richiedenti o già certificate, sono riservate e, ad eccezione di quanto richiesto da un Organismo di accreditamento, o per l'inserimento in database di settore, non saranno comunicate a terzi senza il preventivo consenso scritto della società interessata.

## Certificazione

2. Un'Organizzazione (o associazione, dipartimento governativo, ente locale o altro organismo appropriato), il cui sistema di gestione per una parte o la totalità dei suoi processi (il suo scopo) è stato valutato da NQA come conforme ai requisiti della norma in questione, può ottenere la certificazione. NQA mantiene e rende pubblicamente accessibile su richiesta, un elenco di certificazioni valide.
3. Il mantenimento dello scopo di certificazione dipende dal risultato delle verifiche periodiche di sorveglianza / ricertificazione del sistema aziendale fatte da NQA al fine di assicurarsi che tutti i requisiti della vigente edizione della norma in questione continuano ad essere soddisfatti da parte dell'Organizzazione.

## Rappresentante della Direzione

4. Il rappresentante della direzione è la persona, nominata dalla Organizzazione, che è funzionalmente responsabile alla gestione esecutiva per il mantenimento del sistema di gestione di tale Organizzazione e che è pienamente a conoscenza dei requisiti della norma di riferimento.
5. In deroga all'articolo 11, per la certificazione IATF 16949, i consulenti del cliente non possono essere fisicamente presenti presso il sito del cliente durante l'audit o partecipare all'audit in alcun modo.

## Accesso

6. I clienti saranno tenuti a fornire il diritto di accesso alle strutture, alle attività e alle informazioni di audit:
  - a) l'accesso ai rappresentanti di NQA a svolgere attività di valutazione e witness audit interni
  - b) l'accesso agli Enti di accreditamento di NQA e agli appropriati organi competenti o di settore, come, ma non limitati a: UKAS, IATF e FSSC, al fine di facilitare il controllo di NQA sulla conduzione delle attività di verifica e intraprendere la relativa supervisione del programma.

## Iter di certificazione

7. Il processo di certificazione prevede normalmente uno Stage 1 di controllo del sistema di gestione della società e un successivo Stage 2 di revisione dell'attuazione di tale sistema. La pianificazione dello Stage 1 e dello Stage 2 deve essere effettuata in modo che NQA possa effettuare prescrizioni di volta in volta.

8. La domanda deve essere presentata, sull'apposito modulo, per tutte le sedi in cui sono effettuate le attività che fanno parte dello scopo di certificazione. Le informazioni fornite devono includere tutti i dati necessari per la determinazione dell'ambito e della struttura di certificazione e dell'analisi dei rischi. Il presente Regolamento si applica a tutte le sedi con la stessa validità.

9. È responsabilità delle organizzazioni richiedenti accertarsi che il campo d'applicazione soddisfi le proprie esigenze. Il richiedente deve inoltre stabilire quale certificazione accreditata o quale combinazione di certificazioni accreditate è richiesta (vedi introduzione).

## Pagamenti per domanda/audit iniziale

10. Il totale complessivo del contratto di certificazione è indicato nell'offerta; è suddiviso, generalmente, in rate annuali corrispondenti alle fasi di certificazione e sorveglianze, a meno di eventuali accordi documentati contrattualmente; i pagamenti devono essere effettuati contestualmente alla pianificazione degli audit e comunque prima dell'effettuazione degli stessi. Qualora il contratto dovesse scadere senza che l'organizzazione abbia dato dimostrazione di disponibilità all'effettuazione dell'audit iniziale (12 mesi dalla data di sottoscrizione dell'offerta), è comunque dovuto un importo pari a quanto contrattualmente stabilito per avvio pratica e stage 1. L'ottenimento e il mantenimento della certificazione, compresa eventuale iscrizione in elenchi nazionali e internazionali delle imprese certificate, è subordinato al pagamento dei costi contrattualmente previsti. Ulteriori, non programmati audit di sorveglianza avranno un costo aggiuntivo. Non sono incluse ulteriori attività relative per es. ad audit straordinari o non programmati o verifiche in sedi diverse da quelle documentate nella richiesta d'offerta. Il costo indicato sul contratto è comunque dovuto per intero anche in caso di non emissione e/o sospensione/revoca/rinuncia del certificato.

## Stage 1 Audit

11. Il richiedente deve consentire a NQA, ossia ai valutatori e agli esperti tecnici nominati per la conduzione dell'audit, il controllo del Sistema documentale aziendale nel rispetto dei tempi previsti.

L'azienda ha il diritto di riconsultare il gruppo di audit, fornendo le relative motivazioni. NQA non deve ignorare irragionevolmente i motivi di obiezione. L'organizzazione richiedente deve mettere a disposizione i luoghi di lavoro e tutta la documentazione di supporto richiesta dal gruppo di audit.

Il Responsabile della Direzione, o un eventuale suo delegato, dovrà essere presente o disponibile durante tutta l'audit di Stage 1. Nel caso in cui sia presente anche un consulente esterno, l'organizzazione dovrà accertarsi che il consulente non influenzi l'andamento o l'esito dello Stage 1. Un dirigente dell'organizzazione dovrà essere presente agli incontri di apertura e chiusura dello Stage 1. Superato l'audit di Stage 1 si programma l'audit di Stage 2.

## Stage 2 Audit

12. Il richiedente deve consentire a NQA, ossia ai valutatori e agli esperti tecnici nominati per la conduzione dell'audit, di valutare la conformità del sistema di gestione dell'Organizzazione rispetto ai requisiti della norma di riferimento.
13. L'azienda ha il diritto di ricusare il gruppo di audit, fornendo le relative motivazioni. NQA non può irragionevolmente ignorare tali motivazioni. Il richiedente deve fornire libero accesso a tutti i luoghi della propria impresa, ai locali e ai documenti giustificativi che rientrano nel campo di applicazione dello scopo di certificazione richiesto.
14. I luoghi di lavoro dovranno essere disponibili per tutta la durata della fase di Stage 2, e il Rappresentante della Direzione, o un eventuale suo delegato, dovrà essere presente o disponibile durante tutto l'audit di Stage 2. Un dirigente dell'organizzazione dovrà essere presente agli incontri di apertura e chiusura. La fase di Stage 2 si svolge di solito entro sei mesi dalla fase di Stage 1. Nel caso in cui l'intervallo di tempo sia superiore a sei mesi, i valutatori e gli esperti tecnici nominati per la conduzione dell'audit, dovranno verificare che il Sistema documentale aziendale non abbia subito sostanziali cambiamenti.

## Valutazione della raccomandazione di certificazione

15. Nel valutare la raccomandazione per la certificazione NQA può, a sua discrezione, decidere di:
  1. emettere la certificazione
  2. non emettere la certificazione

## Tassa di certificazione

16. La certificazione, inclusa l'iscrizione negli Elenchi Nazionali e Internazionali delle Società Registrate, se appropriato, è subordinata al pagamento di quanto contrattualmente stabilito.

## Certificato di registrazione e uso del marchio NQA

17. A seguito del pagamento, NQA rilascia un Certificato di Registrazione che dettaglia lo scopo della certificazione dell'Organizzazione, la data di registrazione, il periodo di validità e il numero del certificato. Il certificato indica il marchio di accreditamento appropriato. Il certificato è di proprietà di NQA e deve essere restituito, su richiesta, a NQA alla cessazione per qualsiasi motivo della certificazione.
18. Il Certificato di Registrazione contiene le seguenti informazioni relative all'organizzazione:
  - a) Il nome e l'indirizzo del cliente (o l'indirizzo della sede legale e di altre sedi nel caso di una certificazione multi-site),
  - b) Le date di rilascio, estensione o rinnovo di certificazione,
  - c) La data di scadenza,
  - d) Un numero unico di identificazione,
  - e) La norma e/o altri criteri di certificazione rispetto ai quali viene rilasciata la certificazione,
  - f) Lo scopo della certificazione,
  - g) Il nome, l'indirizzo e il marchio di certificazione NQA,
  - h) Altre informazioni richieste in relazione ai criteri di certificazione.
19. Nel periodo di validità della certificazione, l'azienda ha il diritto di pubblicizzare la certificazione, utilizzando il logo NQA per certificazioni non accreditate e, per certificazioni accreditate, anche il marchio di accreditamento. L'utilizzo del logo NQA e del marchio di accreditamento dovrà essere conforme alle Condizioni di Utilizzo del Logo NQA. A nessuna azienda è concesso di avere più di un numero di Certificazione per ogni Registrazione ottenuta. Un'azienda non dovrà utilizzare il Logo di accreditamento NQA né il Logo NQA, fino all'emissione del Certificato di Registrazione. Le Aziende Registrate non sono autorizzate a utilizzare il logo IATF a qualsiasi titolo.

20. Un'azienda certificata da NQA dovrà essere in grado, in ogni momento, di esibire il suo Certificato di Registrazione per il controllo di un rappresentante autorizzato da NQA.

## Condizioni per il mantenimento della certificazione

21. La certificazione è valida, senza rinnovo, fino alla scadenza della certificazione stessa, fatto salvo l'esito soddisfacente delle sorveglianze periodiche e rivalutazione effettuate da NQA e il rispetto di questo Regolamento di certificazione, che può essere modificato di volta in volta.
22. Un'Organizzazione certificata da NQA per mantenere la certificazione è soggetta a:
  - a) pagamento del prezzo concordato nel contratto, ricevuto entro i termini ivi previsti
  - b) l'accesso, da parte dei rappresentanti di NQA, a quelle parti del business e locali rientranti nel campo di applicazione della certificazione ai fini di verifiche periodiche di sorveglianza del sistema di gestione (vedere Regolamento punto 23)
  - c) richiedere l'inserimento di tutti gli indirizzi aggiuntivi in cui le attività che rientrano nello scopo del certificato si svolgono e che sono, di conseguenza, soggetti ai controlli descritti nel Sistema di gestione della società
  - d) richiedere la modifica del campo d'applicazione della certificazione a seguito di modifiche nel Sistema di gestione della società
  - e) la conformità ai requisiti dello schema specifico (come da Regole IATF per ottenere e mantenere il riconoscimento IATF)
  - f) il rispetto dei requisiti della norma di riferimento
  - g) la conservazione dei rapporti di riesame della direzione e degli audit interni per un periodo minimo di tre anni,
  - h) la notifica a NQA di modifiche significative al MS della società. Il lavoro associato ai punti 22.c) e 22.d) comporterà il pagamento di tariffe aggiuntive. La società deve notificare a NQA le modifiche, ai sensi del Regolamento punto 22.c), non oltre ventotto giorni prima dell'entrata in vigore,
    - status giuridico
    - status commerciale (joint venture, subappalto con altre organizzazioni)
    - stato di proprietà (fusioni, acquisizioni)
    - organizzazione e gestione (figure chiave, personale tecnico)
    - Indirizzo o ubicazione
    - IATF OEM status speciale (la notifica deve avvenire entro 10 giorni di calendario)
    - importanti modifiche al sistema di gestione e ai processi
    - campo di applicazione nell'ambito del sistema di gestione certificato.
  - i) la notifica immediata a NQA (massimo tre (3) giorni lavorativi) di questioni che possono influire la capacità del Sistema di Gestione a continuare a soddisfare i requisiti dello schema di certificazione applicabile, ad es.
    - status giuridico
    - status commerciale (joint venture, subappalto con altre organizzazioni)
    - stato di proprietà (fusioni, acquisizioni)
    - organizzazione e gestione (figure chiave, personale tecnico)
    - Indirizzo o ubicazione
    - IATF OEM status speciale (la notifica deve avvenire entro 10 giorni di calendario)
    - importanti modifiche al sistema di gestione e ai processi
    - campo di applicazione nell'ambito del sistema di gestione certificato.
  - j) la notifica immediata a NQA del verificarsi di un incidente grave o violazione del regolamento che richiede il coinvolgimento dell'autorità di regolamentazione competente.
  - k) la notifica a NQA entro tre (3) giorni lavorativi, di richiami di prodotti e calamità che incidono sulla capacità del sistema di gestione di continuare a soddisfare i requisiti dello schema.
  - l) la notifica a NQA entro tre (3) giorni lavorativi, di eventuali procedimenti giudiziari con le autorità governative e dei risultati di quelli relativi alla

sicurezza e/o alla qualità degli alimenti che incidono sulla capacità del sistema di gestione di continuare a soddisfare i requisiti dello schema.

- m) la notifica ad NQA, il prima possibile, delle principali minacce alla continuità aziendale come terremoti, incendi, inondazioni, tsunami, cause di forza maggiore ecc. relative alla sicurezza e/o alla qualità degli alimenti che incidono sulla capacità del sistema di gestione di continuare a soddisfare requisiti dello schema.
- n) Fornitura su richiesta di tutti i dati necessari per la determinazione dello scopo, della struttura della certificazione e dell'analisi dei rischi.

### Audit di sorveglianza periodica

- 23. La certificazione rilasciata ai clienti, il cui sistema di gestione è stato conforme ai criteri rispetto ai quali è stata condotta una valutazione, sarà mantenuta da NQA conducendo verifiche periodiche di sorveglianza. L'audit di prima sorveglianza avrà luogo in un tempo prescritto da NQA, che normalmente è di 12 mesi dalla data di decisione del certificato.
  - a) Nel caso in cui l'organizzazione certificata rifiuti di partecipare a un audit di sorveglianza senza preavviso, il certificato deve essere immediatamente sospeso e successivamente ritirato se l'audit senza preavviso non viene condotto entro sei mesi (Il punto 23. a è specifico per la FSSC).
- 24. L'organizzazione cliente avrà diritto di sollevare un'obiezione alla composizione del gruppo di audit, fornendo motivi di tale opposizione. NQA deve valutare ragionevolmente le motivazioni di tali obiezioni. Il richiedente deve fornire libero accesso a tutti i luoghi della propria azienda, ai locali e ai documenti giustificativi che rientrano nel campo di applicazione della certificazione.
- 25. Gli audit di sorveglianza successivi sono di norma effettuati su base annuale o biennale come meglio ritenga necessario NQA, (a meno che ulteriori visite sono ritenute necessarie da NQA). Le disposizioni del Regolamento dal punto 12 al 14 sono applicabili nella loro generalità.

### Audit di rinnovo/ricertificazione

- 26. La Certificazione normalmente è valida per un periodo di 3 anni, fatto salvo il rispetto del Regolamento punto 22. Prima della conclusione dei 3 anni del ciclo di certificazione, se richiesto dal cliente, NQA effettuerà una ricertificazione al posto di un audit di sorveglianza periodico, come descritto nel Regolamento punti dal 23 al 25. Questa ri-certificazione valuterà le conformità continua e l'efficacia del sistema di gestione del cliente nel suo complesso con tutti i requisiti dei criteri di certificazione.

L'organizzazione avrà il diritto di sollevare un'obiezione alla composizione del gruppo di audit, fornendo motivi di tale opposizione NQA non deve irragionevolmente ignorare i motivi o l'obiezione. Il richiedente deve fornire libero accesso a tutti i luoghi della propria azienda, ai locali e ai documenti giustificativi che rientrano nel campo di applicazione della certificazione.

- 27. A seguito di un audit di rinnovo, NQA può, a sua discrezione, decidere di:
  - a) Concedere il mantenimento della certificazione,
  - b) Non concedere il mantenimento della certificazione.
- 28. Qualora la decisione sia la continuazione della certificazione, NQA manderà il nuovo certificato al cliente, come descritto nel Regolamento punto 17. Tale certificato sarà normalmente valido per un periodo di 3 anni, soggetto al rispetto del Regolamento punto 22.

### Sospensione della certificazione

- 29. La Certificazione del sistema di gestione rilasciata da NQA potrebbe essere temporaneamente sospesa in alcuni casi tra cui:
  - a) cessazione volontaria (da parte del cliente) dell'applicazione del

sistema di gestione certificato per qualsiasi motivo

- b) il sistema di gestione adottato dal cliente ha persistenti o gravi inadempimenti per soddisfare i criteri di certificazione e ha dimostrato di essere non efficace
  - c) il cliente non ha permesso a NQA di condurre la sorveglianza/attività di rivalutazione
- 30. Durante la sua sospensione, il cliente non deve promuovere per qualsiasi motivo, che il suo sistema di gestione è certificato. NQA può inoltre mettere un avviso sul proprio sito web che la certificazione del cliente è in fase di sospensione.

### Anno finanziario, commissioni e spese

- 31. L'esercizio finanziario inizia il 1° gennaio. I pagamenti devono essere effettuati come da offerta/contratto e come riportato nel presente regolamento.

### Appuntamenti, rinvii e annullamenti

- 32. Sia i clienti certificati che quelli in fase di certificazione dovranno ricevere adeguata comunicazione da parte di NQA o dei valutatori. Una volta confermato con silenzio-assenso nei tempi previsti dall'avviso suddetto, sarà addebitato un costo aggiuntivo come segue se un audit è rinviato/cancellato dal cliente. Rinvio/cancellazione il giorno stesso = 100%, rinvio/cancellazione entro 5 giorni lavorativi = 90%; rinvio/cancellazione entro 6-20 giorni lavorativi = 50%. Da rimborsare in ogni caso le spese che sono state sostenute da NQA (ad es. voli o alberghi, ecc.).

### Cancellazione e revoca della certificazione

- 33. NQA può revocare il certificato di un'azienda per il mancato pagamento di costi e spese previste contrattualmente, come richiesto dal Regolamento punto 31. La decisione di cancellare la registrazione dovrà essere notificata all'azienda in forma scritta e dovrà ritenersi effettiva il 14esimo giorno a decorrere dalla data di spedizione. L'azienda potrà richiedere che venga riattivata la validità della certificazione, ed NQA può richiedere un pagamento aggiuntivo per coprire i costi di riattivazione della pratica.
- 34. NQA può, in qualsiasi momento, revocare all'azienda il certificato, nel caso in cui abbia evidenza che:
  - a) sia stata commessa una violazione ad uno qualsiasi degli obblighi previsto dal presente Regolamento,
  - b) non sia garantita la conformità del sistema di gestione ai requisiti previsti dalla norma di riferimento,
  - c) non sia garantita la correzione delle non conformità del sistema di gestione rispetto alla norma di riferimento rilevata dal valutatore NQA durante l'audit di sorveglianza periodica,
  - d) non si sia provveduto a notificare a NQA l'esistenza di altre sedi nelle quali sia previsto o effettuato il lavoro coperto dallo scopo della certificazione dell'azienda,
  - e) non si sia provveduto a notificare a NQA entro 28 giorni la variazione della proprietà dell'azienda che comporti importanti modifiche al controllo dell'azienda,
  - f) si cerchi di ingannare i clienti sulla ubicazione o sulla tipologia di un servizio inserito nello scopo della certificazione
  - g) sia stato fatto un uso della registrazione o del logo della certificazione o del marchio di NQA (come descritto nel Regolamento punto 19) che discrediti NQA
  - h) non sia stato comunicato, entro 28 giorni, una variazione del Rappresentante della Direzione per ciascuna delle sedi inserite nel Certificato di Registrazione,

- i) non sia stato comunicato tempestivamente a NQA del verificarsi di un incidente grave o di una violazione del regolamento che richiede il coinvolgimento dell'autorità di regolamentazione competente,
  - j) sia sopraggiunta bancarotta o insolvenza o sia in stato di liquidazione o prosegua il suo business con un curatore fallimentare o se, a parere di NQA, è cambiata la natura delle attività lavorative
  - k) cessi o ci sono modifiche tali del business che incidono in modo sostanziale sulle condizioni della certificazione,
  - l) venga compiuto qualsiasi atto che, secondo NQA, sia contrario o pregiudichi il modus operandi o la reputazione di NQA
35. Prima di decidere l'eventuale revoca della certificazione di un'azienda in conformità con il Regolamento punto 34, NQA dovrà informare l'azienda, tramite raccomandata con ricevuta di ritorno o posta certificata, delle sue intenzioni a procedere e delle ragioni della revoca. NQA dovrà offrire all'azienda l'opportunità di replicare rispondendo tramite lettera a NQA entro 14 giorni dalla data di spedizione e dovrà considerare tale istanza prima di decidere se procedere con la revoca della registrazione all'azienda o no.
36. La revoca del Certificato di registrazione di un'azienda, in conformità con il Regolamento punto 34, dovrà essere notificata con raccomandata con ricevuta di ritorno o posta certificata ed avrà effetto immediato. La Certificazione di un'azienda che è stata ritirata non potrà essere trasferita a nessun'altra. In deroga al Regolamento punto 1, NQA potrà rendere pubblica la revoca del Certificato e i relativi regolamenti violati.

## Reclami

37. NQA ha, a disposizione del pubblico, una procedura documentata per la gestione dei reclami. Questa procedura è pubblicata nel suo web-site ([www.nqaitalia.it](http://www.nqaitalia.it)). Dettagli della denuncia e della sua risoluzione sono anche contenuti sul sito web, qualora il denunciante e/o cliente desideri che i dettagli del reclamo siano resi pubblici.

## Appelli

38. Ogni organizzazione richiedente o cliente certificato da NQA ha il diritto di impugnare qualsiasi decisione riguardante il processo di certificazione fatto da NQA e relativo a tale organizzazione richiedente o cliente certificato.

Nota 1: Presentazione, investigazione e decisione sui ricorsi non deve portare ad azioni discriminatorie nei confronti della ricorrente.

Nota 2: Ai fini della presente procedura di ricorso, per "persona indipendente" si intende una persona che non ha avuto diretto coinvolgimento con l'audit di certificazione del ricorrente nei dodici mesi precedenti alla presentazione scritta del ricorso compresa la decisione di revisione o di certificazione che forma oggetto del ricorso stesso.

39. In primo luogo il ricorrente effettua un ricorso scritto a NQA definendo il contesto e le ragioni per il ricorso. NQA dovrà formalmente confermare la ricezione di tale appello e fornire al ricorrente il nome del responsabile e il tempo previsto per il completamento.
40. Nel caso in cui in cui il periodo di tempo previsto per il completamento è superato, il ricorrente deve essere tenuto aggiornato dei progressi.
41. L'esito delle indagini e la decisione provvisoria devono essere esaminati e approvati da una persona indipendente che non ha avuto alcun coinvolgimento con l'inchiesta preliminare e con la decisione provvisoria.
42. Al fine di garantire l'imparzialità, il risultato della decisione di accertamento e provvisorio sono esaminati dal Comitato di Certificazione Indipendente di NQA.

Questa recensione precederà la comunicazione dell'esito al ricorrente.

43. Alla fine delle indagini e con esame dell'imparzialità soddisfacente, il risultato è formalmente comunicato al ricorrente.

44. Se il ricorrente intende contestare la decisione delle indagini d'appello, può presentare un appello supplementare al Managing Director di NQA.
45. Con riserva del rispetto dei requisiti di indipendenza predefinite, la decisione del capo di NQA è definitiva e vincolante per tutte le parti.
46. Nelle occasioni in cui il Managing Director di NQA non è indipendente, egli rinvia la decisione finale all'Amministratore Delegato o al Direttore di Accredimento Globale.
47. Tutte le azioni che spettano a qualsiasi parte all'interno di questo processo (sia interne che esterne) devono essere completate entro 21 giorni lavorativi.

## Uso improprio del certificato NQA e del logo di registrazione

48. Un'azienda, il cui Certificato è stato revocato, non deve esibire, presentare e/o esporre il suo vecchio Certificato di Registrazione o copie di esso, presso la sua sede o altrove, né può utilizzare o fare vedere, o permettere che siano utilizzati o visualizzati, qualsiasi riproduzione, stampa o copia del logo NQA e del logo di accreditamento in qualsiasi forma o su qualsiasi materiale.
49. Tutti i Certificati di Registrazione devono essere restituiti prontamente a NQA sia quando ci sia una richiesta legittima di modifica ai suoi dati sia a seguito della cessazione della Registrazione dell'azienda secondo quanto previsto nel Regolamento punto 34 e 36.
50. Nessuna azienda che non sia registrata da NQA dovrà usare, o presumere di utilizzare, la parola "NQA" in alcun modo e per nessuna ragione, relativamente al proprio business, all'azienda o attività commerciale, e non dovrà in alcun modo presentarsi come organizzazione certificata NQA.

## Audit in tempi brevi

51. Può essere necessario per NQA condurre gli audit dei clienti certificati con breve preavviso o senza preavviso nei seguenti casi:
- a) significativi cambiamenti degli indirizzi strategici della società e/o del sistema di qualità, inclusi cambio sedi
  - b) segnalazione di rilievo che possano mettere in discussione la validità del certificato,
  - c) follow up per certificazioni sospese.
52. Può essere necessario per NQA intraprendere delle verifiche senza preavviso ai clienti certificati in caso di specifiche richieste dello standard.

## Garanzie

53. NQA garantisce che alla data di rilascio del certificato a seguito di audit:
- a) il certificato rilasciato a norma del presente Regolamento sia conforme alle specifiche espresse di cui al punto 18 del presente Regolamento;
  - b) non ha diritto di conferire/trasferire il certificato e che lo stesso è consegnato gratuitamente;
  - c) il certificato sia conforme a tutte le specifiche e ai requisiti controllati in tutti gli aspetti più significativi.
54. Ciascuna parte garantisce all'altra di disporre di tutti i poteri e l'autorità necessari per assumere ed adempiere ai propri obblighi ai sensi del presente Regolamento e che i termini del presente Regolamento e degli altri documenti a cui si fa riferimento costituiscono obblighi validi, legali e vincolanti.
55. A parte quanto garantito nei punti 53 e 54, NQA non fornisce alcun'altra garanzia ai sensi o in relazione al presente Regolamento
56. Per quanto non esplicitato vale quanto prescritto dalle norme
57. Ogni Organizzazione richiedente e/o certificata:
- a) riconosce e accetta che i dettagli aziendali, nome, indirizzo, dati di pagamento, dati personali siano elaborati da e per conto di NQA in relazione con la prestazione di servizi ai sensi del presente Regolamento,
  - b) garantisce di aver ottenuto tutte le necessarie autorizzazioni e garanzie ai sensi del D. Lgs. 196/2003 e delle successive norme vigenti.

58. La società richiedente o certificata riconosce che a NQA è affidato il diritto di utilizzare ed elaborare i dati personali del richiedente o della società certificata. Di conseguenza, né NQA né alcuno delle sue agenzie saranno responsabili per qualsiasi reclamo proposto da un interessato derivante da qualsiasi azione o omissione di NQA o di una sua agenzia in qualità di responsabile del trattamento, nella misura in cui tale azione o omissione derivi da azioni od omissioni del richiedente o delle istruzioni della società registrata. Nella misura in cui venga avanzata qualsiasi rivendicazione nei confronti di NQA e/o dei suoi affiliati in relazione a ciò, NQA e le sue agenzie devono essere risarciti dalla richiedente o società certificata ai sensi dei termini del punto 60 del Regolamento in relazione a tutte le perdite (come definito nel Regolamento al punto 60) sostenute da NQA e/o delle sue agenzie.

## Indennizzi

59. Il richiedente o la società certificata da un lato, e NQA dall'altra, indennizza l'altra parte e la sua agenzia da e contro qualsiasi reclamo, perdita, responsabilità, costi, danni, sanzioni e multe ("Perdite") che possano verificarsi direttamente o indirettamente dalla violazione del presente Regolamento, nella misura in cui tali perdite sono state causate o sono collegati a negligenza e/o cattiva condotta della parte da risarcire (o delle sue agenzie).
60. Il richiedente o la società registrata con la presente si impegna ad indennizzare NQA e le sue agenzie per qualsiasi danno subito o sostenuto da NQA e/o delle sue agenzie come risultato del, o in relazione con, trattamento dei dati personali ai sensi della legge sulla protezione dei dati n.196/2003 e successive modifiche ed integrazioni e al Regolamento punto 58 e 59, la violazione da parte del richiedente o della società registrata del Regolamento dal punto 48 al 50 e/o qualsiasi reclamo presentato contro NQA e/o le sue affiliate per violazione effettiva o presunta dei diritti di proprietà intellettuale di terzi derivanti da o in connessione con i servizi forniti ai sensi del presente Regolamento.

## Limitazione di responsabilità

61. I punti del Regolamento dal 62 al 65 rappresentano l'intera responsabilità finanziaria di NQA e delle sue agenzie (tra cui la responsabilità per gli atti o le omissioni di dipendenti, agenti e subappaltatori) in materia di:
- qualsiasi violazione del presente Regolamento comunque derivanti;
  - eventuali servizi o qualsiasi parte degli stessi forniti da NQA ai sensi del presente Regolamento;
  - qualsiasi dichiarazione, o atto illecito od omissione (inclusa la negligenza) derivante da o in relazione a queste Rappresentazioni.
62. Nessuna disposizione del presente accordo può essere limitata o esclusa per entrambe le parti:
- in caso di morte o lesioni personali derivanti da negligenza;
  - per frode o falsa dichiarazione;
  - per violazione delle norme in vigore.
63. Fatto salvo il punto 62 del Regolamento, la responsabilità totale di NQA derivante o in connessione con il presente Regolamento, sia che derivi da contratto, torto (inclusa la negligenza) o per violazione di legge o false dichiarazioni, o in altro modo, deve in ogni caso essere limitata ad un importo pari all'importo da pagare a NQA sotto i termini del presente Regolamento.
64. NQA non è in nessun caso responsabile sia per contratto, torto (inclusa la negligenza) o restituzione, o per violazione degli obblighi di legge o false dichiarazioni, o in altro modo, di qualsiasi perdita economica di profitto, perdita di avviamento, perdita di affari, perdita di opportunità, perdita di previsto risparmio, perdita di dati o di informazioni, speciali, danni o perdite indirette o conseguenti, subiti dal richiedente o società certificata che si pone sotto o in connessione con il presente Regolamento o dei servizi forniti da NQA in connessione con il presente Regolamento.

## Forza maggiore

65. NQA non sarà responsabile in alcun modo qualora le fosse impedito di adempiere ai propri obblighi ai sensi del presente Regolamento a causa di questioni al di fuori del suo controllo che non potevano essere ragionevolmente previste.

## Intero accordo

66. Il presente Regolamento, unitamente alla "Procedura per i reclami" e "Termini di pagamento" disponibili sul sito web NQA ([www.nqa.com](http://www.nqa.com) e [www.nqaitalia.it](http://www.nqaitalia.it)) e tutti i termini e le condizioni dell'offerta accetta e di qualsiasi allegato del presente Regolamento, costituiscono l'intero accordo tra le parti e sostituiscono tutti i precedenti accordi, i quali sono annullati. Nessun termine e condizione in qualsiasi forma delle offerte/contratti modificano i termini del presente documento. L'accettazione è espressamente limitata alle condizioni offerte qui. Nessuna modifica o rinuncia al presente Regolamento vincolerà nessuna delle parti se non in forma scritta, firmata e accettata dai rappresentanti debitamente autorizzati di entrambe le parti. Tuttavia, fatto salvo quanto sopra e per evitare ogni dubbio, NQA può periodicamente modificare i termini della 'Procedura Reclami', 'Appello di processo' e 'Termini di pagamento' attraverso comunicazione al richiedente o società certificata o sul sito Web di NQA ([www.nqa.com](http://www.nqa.com)) senza il preventivo consenso scritto del richiedente o società certificata.

## Assegnazione

67. NQA può in qualsiasi momento assegnare, trasferire, impegnare o in tutto o in parte i suoi diritti ai sensi del presente Regolamento.
68. Nessun richiedente o società certificata deve, senza la previa autorizzazione scritta di NQA, assegnare, trasferire, impegnare, subappaltare, o trattare in qualsiasi altro modo, in tutto o in parte i suoi diritti e/o obblighi previsti dal presente Regolamento.

## Diritto dei terzi

69. Salvo quanto espressamente previsto nel presente regolamento, una persona non prevista nel presente Regolamento non deve avere i diritti a norma delle leggi vigenti. I diritti delle parti di risolvere, rescindere o concordare qualsiasi variazione, rinuncia o di applicazione del regolamento non sono soggetti al consenso di qualsiasi altra persona.

## Lingua

70. Tutte le verifiche saranno condotte in italiano o in inglese salvo accordi precedenti fatti ed espressamente concordati da NQA.

## Nessuna rinuncia

71. Nessuna mancanza o ritardo di esercitare qualsiasi diritto previsto dal presente Regolamento o dalla legge costituirà una rinuncia, né può impedire o limitare l'ulteriore esercizio di tale o di qualsiasi altro diritto. Nessun singolo o parziale esercizio di tale diritto deve impedire o limitare l'ulteriore esercizio di quello o qualsiasi altro diritto.

## Leggi e giurisdizione

72. Il processo di certificazione è soggetto alle norme inglesi ed italiane a seconda dei casi.
73. Ciascuna parte si impegna a definire che i tribunali inglesi e italiani avranno competenza esclusiva a risolvere qualsiasi controversia o reclamo derivante da o in relazione con il presente Regolamento (comprese le controversie).

**NQA Certification Limited**

Registered in  
EnglandNo.  
9351758

**Registered Office:**

Warwick House, Houghton Hall Park, Houghton Regis,  
Dunstable, Bedfordshire, LU5 5ZX

**NQA ITALIA S.r.l.**

Viale P. Togliatti 1651 - 00155 Roma  
P.Iva 09733761002  
nqa@nqaitalia.it  
www.nqaitalia.it

Website: [www.nqa.com](http://www.nqa.com)

Regulations Relating to Registration Updated: September 2023



**NQA Italia**

Viale P. Togliatti 1651 00155 Roma  
[nqa@nqaitalia.it](mailto:nqa@nqaitalia.it) [www.nqaitalia.it](http://www.nqaitalia.it)