

Condizioni Generali di Contratto

PER LA CONVALIDA DELLE ASSERTZIONI ETICHE

INDICE

PREMESSA	4
1. Definizioni.....	4
2. Oggetto del servizio di verifica/validazione Asserzione etica. Divieto di consulenza.....	5
2.1. Oggetto del servizio.....	5
2.2. Divieto di consulenza.....	5
3. Documenti e norme tecniche di riferimento	5
4. Comitato per la Salvaguardia dell'Imparzialità.....	5
5. Durata del contratto	5
6. I soggetti coinvolti	5
7. Obblighi di ICMQ	5
7.1. Metodo di convalida	6
7.2. Auditor ICMQ	6
7.3. Segreti aziendali e Riservatezza.....	6
7.4. Rilascio e mantenimento dell'attestato di convalida	7
7.5. Limiti Responsabilità	7
8. Obblighi del Cliente	7
8.1. Consegna documenti contrattuali	7
8.2. Obbligo di collaborazione e sicurezza sul lavoro durante le valutazioni	7
8.3. Obbligo di mantenimento della conformità.....	7
8.4. Modifiche ai prodotti, servizi, processi oggetto di convalida. Modifiche relative al Cliente. Eventi pregiudizievoli	7
8.5. Obbligo di pagamento del compenso	7
8.6. Interruzione dell'attività di Convalida	8
8.7. Comunicazioni delle parti interessate	8
8.8. Presentazione dell'Asserzione Etica	8
8.9. Obbligo di gestione dei reclami.....	8
9. Attestato.....	8
10. Istruzione della Richiesta di Convalida	8
11. Procedimento per la Convalida e il rilascio dell'attestato.....	8
11.1. Procedimento per la Convalida.....	8
11.2. Pre-incarico	9
11.3. Incarico	9
11.4. Pianificazione	9
11.5. Valutazione documentale iniziale.....	9
11.6. Attività di valutazione in campo	10
11.7. Attività di valutazione documentale finale	10
11.8. Valutazione dei risultati della valutazione e rilascio dell'attestato	10
11.9. Rinnovo della Convalida.....	11
11.10. Valutazioni periodiche o di sorveglianza, valutazioni supplementari e/o straordinarie	11
11.11. Definizione del tempo di valutazione (Audit Time)	11
11.12. Modifiche ed Estensioni dell'Asserzione	11
12. Validità dell'attestato	11
13. Uso dell'attestato	11
14. Divulgazione al pubblico dell'attestato	11
15. Sospensione dell'attestato di esito positivo.....	11
16. Revoca e Rinuncia dell'attestato di esito positivo.....	12
16.1. Revoca.....	12
16.2. Rinuncia dell'attestato di esito positivo	13
16.3. Fatti scoperti dopo l'emissione dell'asserzione convalidata.....	13
17. Risoluzione del contratto	13
18. Modifiche alla Norma e alle presenti Condizioni Generali di Contratto	13
19. Responsabilità civile	14
20. Ricorsi	14
21. Contestazioni e Reclami.....	14
22. Privacy	14
23. Copyright.....	14
24. Controversie – Arbitrato.....	14
24.1. Arbitrato	14

24.2. Autorità Giudiziaria14

PREMESSA

ICMQ S.p.A. (di seguito ICMQ) è un organismo di certificazione e ispezione che, operando come organismo indipendente, provvede a rilasciare alle organizzazioni richiedenti servizi per la Verifica e/o Validazione (Convalida) di Asserzioni Etiche (vedi Convalida).

1. Definizioni

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

Asserzione etica: Dichiarazione, simbolo o grafica che dichiara uno o più aspetti etici di un prodotto, processo, servizio od organizzazione.

Azioni correttive: si intenderanno tutte le azioni che il Cliente dovrà adottare al fine di eliminare le eventuali Non Conformità rilevate da ICMQ.

Attestato: Documento rilasciato al dichiarante da parte di ICMQ, attestante l'avvenuta verifica/validazione dell'Asserzione etica (Convalida).

Caratteristiche Etiche: Gli aspetti etici possono includere un'ampia gamma di questioni sociali, di giustizia economica e di sostenibilità, ad esempio approvvigionamento locale, commercio equo, trattamento umano degli animali. Molti aspetti etici sono descritti in documenti e programmi internazionali.

Catena di fornitura: Sequenza di attività o di soggetti che forniscono prodotti o servizi al Cliente;

Cliente: Insieme di persone e di mezzi, con definite responsabilità, autorità ed interrelazioni. Termine usato per indicare il soggetto che fornisce un prodotto e/o un servizio e che fa domanda di Convalida.

Comitato di Verifica/validazione (anche detto Comitato di certificazione): organo di ICMQ che decide sul rilascio, mantenimento, sospensione e revoca dell'Attestato.

Convalida: Azione mediante la quale ICMQ verifica/valida l'Asserzione etica. Laddove nel testo si cita il termine Convalida, esso è significativo dell'attività di verifica/validazione dell'Asserzione etica.

Dati di supporto: Informazioni tecniche verificabili che sostanziano l'Asserzione etica.

Dichiarante: Persona fisica o giuridica responsabile dell'Asserzione etica.

Dichiarazione esplicativa: Spiegazione necessaria o fornita in modo che un'Asserzione etica possa essere adeguatamente compresa da un acquirente, un potenziale cliente o un utilizzatore.

Gruppo di Verifica/Validazione Ispettiva: Persone incaricate da ICMQ di eseguire in campo la verifica/validazione finalizzata alla convalida dell'Asserzione etica;

Linee Guida: Documento predisposto da ICMQ che specifica i requisiti della norma per la specifica tipologia di Asserzione etica (es. sostenibilità ambientale o Get It Fair Responsible Organization).

Materialità: Inesattezze, singole o aggregate, che possono influenzare l'affidabilità dell'asserzione o le decisioni dell'utilizzatore previsto.

Lista di Controllo: si intenderà il documento predisposto da ICMQ e utilizzato dagli Auditor ICMQ per l'effettuazione della verifica/validazione.

Non Conformità (NC): si intenderanno le carenze accertate durante gli audit condotti da auditor di ICMQ, classificate in:

NC maggiore:

Il mancato soddisfacimento di un requisito della norma di riferimento, tale da mettere a rischio l'affidabilità dell'Asserzione e/o la sua conformità ai requisiti indicati dalla Norma di riferimento.

Una NC maggiore viene indicata come critica quando deve essere risolta dal Cliente prima della successiva fase di valutazione (in particolare prima della eventuale valutazione in

campo o della valutazione documentale finale). Il mancato superamento di una non conformità critica determina l'interruzione dell'iter di valutazione fino alla sua risoluzione.

La pratica non potrà essere sottoposta all'esame del Comitato di certificazione di ICMQ per il rilascio dell'Attestato di Convalida fino a quando per ciascuna non conformità classificata come maggiore non si sia verificata, a livello documentale o tramite un audit supplementare, l'efficacia delle correzioni e delle azioni correttive intraprese dal Cliente.

In particolare, per ogni non conformità maggiore evidenziata, il Cliente dovrà inviare a ICMQ, entro e non oltre 1 mese, le opportune evidenze documentali per consentire a ICMQ di valutarne la risoluzione. Tempistiche diverse dovranno essere necessariamente concordate con ICMQ.

NC minore:

Una carenza non rientrante nella definizione di non conformità maggiore, che quindi non mette a rischio immediato l'affidabilità dell'Asserzione e/o la sua conformità ai requisiti indicati dalla Norma di riferimento.

Per ogni non conformità (maggiore o minore) il Cliente dovrà inviare a ICMQ entro e non oltre 10 giorni dalla valutazione, le azioni correttive relative ad ogni NC riscontrata. Prima della ricezione di tale comunicazione non sarà possibile sottoporre la pratica al Comitato di certificazione per il rilascio/rinnovo/estensione e mantenimento dell'attestato di Convalida. Eventuali tempistiche superiori dovranno essere autorizzate da ICMQ.

In fase di riesame dell'attività di verifica/validazione del GVI, ICMQ potrà:

- richiedere un audit supplementare per valutare l'efficacia della correzione e delle azioni correttive proposte dal Cliente per il superamento delle non conformità emerse nell'iter di valutazione;
- modificare il livello delle non conformità o raccomandazioni evidenziate dal GVI durante l'iter di valutazione;
- valutare tempistiche differenti da quelle normalmente previste per la risoluzione delle non conformità e per la fornitura delle evidenze utili da parte del Cliente per il loro superamento in funzione della problematica evidenziata nella non conformità stessa.

Alcuni Programmi potrebbero non contemplare le "Non Conformità" ma altri concetti come quello di aree di rischio oppure criticità. In questo caso la valutazione non è basata sulla conformità a un requisito, ma su una stima del livello di esposizione a un rischio attuale o potenziale di un evento che potrà accadere in futuro. In questo caso si applicano le regole specifiche del Programme in merito al rilascio dell'Attestato di Convalida.

Norma: si intenderà l'insieme delle prescrizioni previste dalla norma di riferimento.

Organismo di accreditamento: si intende l'Ente unico di Accreditamento Accredia.

Organizzazione: Persona o gruppo di persone aventi funzioni proprie con responsabilità, autorità e interrelazioni per conseguire i propri obiettivi.

Parti interessate: Persone o organizzazioni che possono influenzare o essere influenzate da decisioni o attività.

Prodotto (o servizio): risultato dell'attività del Cliente, che deve essere conforme a specifiche prefissate che possono essere norme tecniche nazionali o internazionali, capitoli concordati con il Cliente o interni al Cliente, o altri documenti identificati.

Program Operator (PO): si intende il gestore dello Schema;

Programme (Schema): Programma di validazione coerente con i requisiti delle Norme di riferimento e del Program Operator stesso (es. Get It Fair "GIF ESG Rating scheme").

Raccomandazioni: Aspetti puntuali evidenziati come spunti per prevenire possibili problemi.

Registrazione: ottenimento di un eventuale identificativo della pratica in accordo al Programma, fase successiva all'incarico in

cui ICMQ approva l'ordine di convalida.

Scheme Owner (SO): organizzazione proprietaria e responsabile per l'elaborazione ed l'adeguamento nel tempo di uno specifico Schema

Sorveglianza o Valutazione periodica: Attività mediante la quale ICMQ verifica periodicamente il mantenimento della conformità ai requisiti dell'Asserzione.

Stakeholder: Persone o organizzazioni che possono influenzare o essere influenzate da decisioni o attività.

Sviluppo sostenibile: Sviluppo che soddisfa i bisogni del presente senza compromettere la possibilità delle generazioni future di soddisfare i propri.

Unità produttiva: Sede in cui si esercitano le attività, collegate alla fabbricazione di prodotti e/o servizi oggetto di Domanda di Convalida.

Valutazione: Azione mediante la quale ICMQ convalida l'Asserzione etica.

Validazione: Conferma di un'Asserzione attraverso la fornitura di evidenza oggettiva che i requisiti per uno specifico utilizzo o applicazione futura prevista siano soddisfatti.

Verifica: Conferma di un'Asserzione attraverso la fornitura di evidenza oggettiva che i requisiti siano stati soddisfatti.

Per tutte le altre definizioni contenute in queste Condizioni Generali si rinvia alle definizioni riportate nella norma UNI EN ISO 9000 "Sistemi di Gestione per la Qualità – Fondamenti e Terminologia" che si intende integralmente richiamata e alle definizioni date dalle norme ISO/TS 17033 e ISO/IEC 17029".

2. Oggetto del servizio di verifica/validazione Asserzione etica. Divieto di consulenza

2.1. Oggetto del servizio.

La convalida dell'Asserzione Etica prevede che vengano esaminate:

- la conformità dell'Asserzione Etica alla norma UNI ISO/TS 17033 ed alla UNI PdR 102:2021;
- la plausibilità/veridicità dell'Asserzione Etica.
- la valutazione rispetto ai requisiti di uno Programme (Schema) cui fa eventualmente riferimento (ad es. verifica/validazione del livello di esposizione dei rischi ESG secondo il programma Get It Fair "GIF ESG Rating scheme");

2.2. Divieto di consulenza.

ICMQ non effettua, né direttamente né tramite sub-contraffattori, servizi di consulenza per aiutare le Organizzazioni nella messa a punto dell'Asserzione.

3. Documenti e norme tecniche di riferimento

Sono da considerarsi norme tecniche di riferimento i seguenti documenti:

- UNI PdR 102:2021 "Asserzioni etiche di responsabilità per lo sviluppo sostenibile - Indirizzi applicativi alla UNI ISO/TS 17033:2020";
- UNI ISO/TS 17033 "Ethical claims and supporting information – Principles and requirements";
- ISO/IEC 17029 "Conformity assessment -- General principles and requirements for validation and verification bodies";
- ISO 19011, Guidelines for auditing management systems;
- Circolare Tecnica N. 12/2020 "Accreditamento per la verifica / validazione di asserzioni (claim) ai sensi della norma UNI ISO/TS 17033";
- Regolamento ACCREDIA RG 01 (versione corrente) per l'accREDITamento degli Organismi di certificazione;
- Programme di riferimento (Regolamenti, procedure, etc.);
- Regolamento Tecnico ICMQ;
- Normative/leggi cogenti applicabili al settore e alla

Norma per cui si richiede la convalida;

- Linee Guida EA/IAF applicabili.

Costituiscono inoltre documenti di riferimento i seguenti documenti che sono stati letti ed approvati:

- a) tariffario in vigore per la convalida;
- b) domanda di convalida e allegati (quando previsto);
- c) le presenti Condizioni Generali di Contratto;
- d) regolamento uso del Marchio ICMQ DOC 05;
- e) guida Applicativa (quando pertinente);
- f) regolamento d'uso dei marchi del Programme;
- g) allegato specifico per la Norma di riferimento (quando presente).

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

Il Cliente è consapevole e accetta che il presente Regolamento fissa condizioni generali per le attività di verifica/validazione svolte da ICMQ nell'ambito di un Programme. Per tutto quanto non esplicitamente indicato nel presente documento il riferimento unico è costituito dal Regolamento di ciascun Programme (ove esistente).

4. Comitato per la Salvaguardia dell'Imparzialità

Sul mantenimento dell'imparzialità in tutte le fasi di certificazione sorveglia un Comitato per la Salvaguardia dell'Imparzialità, nominato dal Consiglio di Amministrazione di ICMQ, nel quale sono rappresentate tutte le parti interessate alla convalida, operante in base ad apposita procedura.

5. Durata del contratto

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

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

6. I soggetti coinvolti

Il Cliente redige l'Asserzione facendo riferimento ai documenti di cui all'art. 3 del presente Regolamento.

Nel caso in cui si faccia riferimento ad uno specifico Programme, l'oggetto dell'Asserzione potrà essere definito dallo stesso Programme.

ICMQ è la terza parte indipendente che al termine dell'attività di convalida, oggetto del servizio, fornisce propria garanzia relativamente ai soli aspetti oggetto del servizio indicato al precedente par. 2.1.

L'Organismo di AccredITamento svolge l'attività di istruttoria, verifica e sorveglianza nei riguardi degli organismi operanti nell'applicazione degli schemi di convalida delle Asserzioni etiche. L'Organismo di AccredITamento cura gli aspetti di conformità ai requisiti delle norme, linee guida, regolamenti e requisiti aggiuntivi internazionali e nazionali applicabili.

7. Obblighi di ICMQ

La valutazione per la Convalida dell'Asserzione etica verrà svolta da ICMQ, con la diligenza del buon padre di famiglia. L'attività di convalida verrà effettuata con assoluta indipendenza e terzietà. L'obbligazione di ICMQ in merito all'attività di convalida è

“obbligazione di mezzi” e non “di risultato”. Di conseguenza, ICMQ potrà rilasciare l’attestato di Convalida solo nel caso in cui la documentazione predisposta dal Cliente sia conforme alla Norma e siano disponibili evidenze oggettive a supporto.

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

Il Cliente è tenuto a valutare le tempistiche opportune per presentare a ICMQ la domanda di convalida al fine di disporre della stessa entro i termini richiesti per la partecipazione a bandi di gare o qualsivoglia altro procedimento amministrativo. Tali tempistiche dovranno essere valutate dal Cliente tenendo in considerazione le diverse fasi dell’iter di convalida previste, le tempistiche operative disponibili per l’esecuzione dell’attività indicate da parte di ICMQ a seguito della presentazione della domanda, le eventuali tempistiche necessarie per la gestione tecnica e operativa di eventuali lacune riscontrate nel corso dell’iter di valutazione.

Si precisa che ICMQ non potrà in alcun caso essere ritenuta responsabile per eventuali danni, diretti o indiretti, derivanti dalla mancata concessione dell’attestato GIF entro la data di scadenza prevista da un bando di gara o da altra procedura amministrativa a cui il Cliente intenda partecipare.

7.1. Metodo di convalida

La convalida dell’Asserzione etica è attuata da ICMQ con riferimento ai requisiti espressi nelle normative di riferimento, ivi incluso i criteri e le procedure del Programme di riferimento, se presente. In quest’ultimo caso, ICMQ svolgerà la propria attività anche nel rispetto di eventuali ulteriori modalità ed indicazioni comunicate da parte dello SO.

Le verifiche/validazioni vengono svolte sulla base dell’eventuale Asserzione predisposta dal Cliente o indicata dal singolo Programme e delle evidenze oggettive messe a disposizione dalla stessa.

L’iter prevede un:

- pre-incarico, atto a valutare se l’Asserzione in esame rappresenta effettivamente un’Asserzione etica e se tale Asserzione sia verificabile, accurata e non fuorviante. Al termine del pre-incarico ICMQ si riserva il diritto di non proseguire nelle attività pianificate, secondo quanto specificato nella ISO 17029.
- Incarico, mediante il quale ICMQ acquisisce l’ordine per condurre le attività di Convalida.
- Pianificazione, con la quale ICMQ analizza il livello di rischio legato alla materialità/livello di garanzia dell’asserzione/informazioni e dati di supporto sulla base del quale: conferma l’obiettivo e lo scopo della validazione/verifica; individua le risorse competenti; determina le attività di validazione e verifica tramite piani di raccolta delle evidenze necessarie (documenti, sopralluoghi, verifiche, test, ispezioni, ecc.), piani di campionamento e relativa durata delle attività. Nel caso di convalida la pianificazione potrebbe prevedere eventuali ulteriori attività da completare a seguito della validazione positiva (es. verifiche/validazioni periodiche per verificare l’effettivo raggiungimento dei risultati definiti dal Programme). Sulla base di tale analisi, ICMQ elabora un piano di validazione/verifica comunicandolo al cliente.
- Valutazione (attività di Convalida), consistente in un esame documentale iniziale cui seguirà una valutazione in campo e/o una valutazione documentale finale.

La valutazione in campo può essere condotta sia nel luogo in cui ha sede il processo produttivo e sia ove viene eseguita la raccolta e la gestione dei dati e delle informazioni utili.

ICMQ verificherà, sulla base di un campionamento significativo e nei tempi previsti dalla Norma, che il Cliente non solo conosca e sia in grado di gestire tutti gli aspetti dell’Asserzione oggetto di

validazione, ma che quanto in essa contenuta sia supportato da evidenze oggettive tali da garantire l’affidabilità:

- con un livello di garanzia “ragionevole” per la Due Diligence ESG e l’Asserzione etica validata
- livello di garanzia ragionevole o limitato per l’Attestazione di conformità della relazione sulla sostenibilità

nel rispetto del livello di materialità con soglia di rilevanza pari allo 0%, se non diversamente definito dallo specifico Programme.

L’Attestato di Convalida di Asserzione etica verrà rilasciato solo se quest’ultimo rispetta i requisiti del singolo Programme.

Il rilascio e il mantenimento dell’Attestato di Convalida non costituiscono, da parte di ICMQ, la garanzia del rispetto degli obblighi di legge da parte del Cliente. Il Cliente è il solo responsabile, sia verso sé stesso, sia verso i terzi, del corretto svolgimento della propria attività e della conformità della stessa e dei propri prodotti/servizi alle normative applicabili ed alle aspettative dei clienti e dei terzi in genere, con esclusione di qualsiasi responsabilità od obbligo di garanzia da parte di ICMQ.

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

Analogamente per la convalida delle Asserzioni etiche sviluppate in conformità a Programmi che non contemplano Non Conformità, l’assenza di criticità (ad esempio l’assenza di rischi o la valutazione di un rischio basso di accadimento di un evento), non significa che non vi possano essere criticità nella convalida stessa.

7.2. Auditor ICMQ

ICMQ si impegna ad incaricare dello svolgimento dell’attività di convalida soltanto Auditor preventivamente qualificati e scelti sulla base della loro esperienza nel campo della convalida e delle loro conoscenze tecniche in relazione alle attività per le quali il Cliente richiede la Convalida dell’Asserzione etica, nonché sulla base dei requisiti stabiliti da ICMQ e dal singolo Programme.

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

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

ICMQ comunica al Cliente i nominativi degli Auditor incaricati dell’attività di convalida.

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

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

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

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

7.3. Segreti aziendali e Riservatezza

Tutti i dati e le notizie relative al Cliente, di cui ICMQ verrà a conoscenza nell’espletamento delle attività oggetto delle presenti

Condizioni Generali, hanno carattere riservato. L'accesso ad essi è regolamentato da apposita procedura di ICMQ, che prevede il vincolo di riservatezza per gli Auditor e per tutto il personale di ICMQ coinvolti nel processo di verifica/validazione.

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

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

7.4. Rilascio e mantenimento dell'attestato di convalida

ICMQ potrà rilasciare l'Attestato di Convalida solo nel caso in cui l'Asserzione etica predisposta dal Cliente sia conforme alle norme di riferimento e le evidenze oggettive messe a disposizione confermino quanto asserito.

7.5. Limiti Responsabilità

ICMQ è esplicitamente esonerato da ogni responsabilità:

- a) per la propria valutazione per la Convalida dell'Asserzione etica predisposta dal Cliente, nel caso in cui quest'ultimo non fornisca alcune informazioni (inclusi i documenti) e/o le fornisca incomplete e/o nel caso in cui le informazioni fornite non corrispondano alla situazione reale;
- b) per difetti di prodotti/servizi forniti dal Cliente a terzi, inclusi i casi contemplati in materia di responsabilità per danno da prodotti/servizi difettosi.
- c) Per eventi verificatisi dopo il rilascio di un attestato di validazione avente per oggetto la conferma di plausibilità di assunzioni su eventi futuri.

8. Obblighi del Cliente

8.1. Consegna documenti contrattuali

Il Cliente ha l'obbligo di sottoporre ad ICMQ tutti i documenti previsti dal contratto e dal Programma riguardante la Convalida oggetto del servizio ICMQ indicati al precedente par. 2.1, almeno 30 giorni prima della data fissata per la valutazione iniziale, salvo se diversamente concordato fra le parti. Il mancato o parziale ricevimento di tale documentazione non permetterà ad ICMQ di terminare la fase di pre-incarico e avviare l'iter di verifica/validazione.

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

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

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

Gli obblighi di cui sopra si applicano anche nei confronti:

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

8.3. Obbligo di mantenimento della conformità.

Il Cliente si impegna a conformarsi e a mantenersi conforme nel tempo, a tutti i requisiti di natura cogente (leggi, regolamenti, etc.) di tipo internazionale, nazionale o locale applicabili ai prodotti, ai servizi e all'organizzazione relativi all'Asserzione etica, ai siti in cui avviene la loro produzione o applicabili all'Organizzazione (Cliente) oggetto di Asserzione etica.

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

A) Modifiche ai prodotti, servizi, processi

Il Cliente che ha ottenuto la convalida dell'Asserzione etica ha l'obbligo di comunicare ad ICMQ:

- a) modifiche del campo di applicazione;
- b) modifiche sostanziali che rendessero necessaria una modifica dell'Asserzione etica.

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

In ogni caso il Cliente non può modificare l'Asserzione etica senza comunicarlo in forma scritta a ICMQ.

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

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

- a) Modificazioni Rilevanti: a titolo esemplificativo e non esaustivo si indicano: interruzione dell'attività; sospensione dell'attività per un periodo superiore a tre mesi, trasferimento di una o più unità produttive, cessione di tutta l'attività ad un altro soggetto giuridico, cessione o affitto del ramo d'azienda oggetto di certificazione, partecipazione ad una fusione e/o incorporazione societaria, variazione del Codice Fiscale/Numero Registro delle Imprese, variazione significativa del numero di dipendenti, modifiche significative nella struttura organizzativa e nella direzione (cambio di dirigenti con ruoli chiave, personale con potere decisionale o personale tecnico). In tutti questi casi, ICMQ avrà la facoltà di richiedere un nuovo esame documentale e/o una nuova verifica/validazione ispettiva e/o una nuova Domanda di convalida, con costi a carico del Cliente, il quale si impegna ad accettare tale decisione;
- b) Modificazioni Non Rilevanti: a titolo esemplificativo e non esaustivo si indicano: variazione della denominazione o della ragione sociale, variazione della natura giuridica (ad es. da S.n.c. a S.r.l.), variazione dell'indirizzo della sede legale, variazione della Partita Iva, ecc. In tutti questi casi ICMQ provvederà ad emettere un nuovo attestato di Convalida contenente le modificazioni richieste, con costi a carico del Cliente.

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

8.5. Obbligo di pagamento del compenso

Il Cliente si impegna a corrispondere i compensi (tariffe, quote e ogni altra spesa) per l'attività svolta da ICMQ anche in caso di mancata emissione dell'Attestato a seguito dell'assenza dei requisiti di conformità, verificata ed oggettivamente documentata.

Infatti, ICMQ svolge per intero la propria prestazione sia nel caso di rilascio dell'Attestato sia nel caso contrario e quindi non può far dipendere il pagamento del proprio compenso da un fatto estraneo alla propria volontà. Ove previsto dal Programma, ICMQ applica le tariffe prefissate dal Programma stesso.

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

Il Cliente è obbligato a corrispondere la quota di mantenimento dell'Attestato di convalida annualmente entro e non oltre il 31 gennaio di ogni anno.

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

Il Cliente s'impegna a versare ad ICMQ le quote di Esame/Accettazione della domanda di Convalida, di Emissione dell'Attestato e di Mantenimento dello stesso (se presente) secondo quanto indicato nel Tariffario e secondo le modalità di pagamento in essi precisate, salvo diversi accordi scritti fra le parti.

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

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

8.6. Interruzione dell'attività di Convalida

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

8.7. Comunicazioni delle parti interessate

Il Cliente deve mantenere una registrazione di tutte le comunicazioni provenienti dalle parti interessate e relative al rispetto dei requisiti di riferimento e di quanto dichiarato nell'Asserzione Etica e adottare le opportune azioni correttive e documentarle.

Nel caso in cui pervengano ad ICMQ, dalle parti interessate, comunicazioni di qualsiasi tipo che evidenzino reali o potenziali non conformità relative al rispetto dei requisiti di riferimento e di quanto dichiarato nell'Asserzione Etica, ICMQ valuterà la possibilità di effettuare una verifica/validazione supplementare (documentale e/o sul campo).

8.8. Presentazione dell'Asserzione Etica

Il Cliente deve presentare l'Asserzione convalidata come riportato nella UNI ISO/TS 17033, rendendone chiara e immediata la comprensione da parte dei consumatori/utilizzatori finali, anche tramite la presenza di eventuali informazioni aggiuntive volte a chiarire le informazioni riportate nell'Asserzione.

8.9 Obbligo di gestione dei reclami

Il Cliente deve:

- mantenere una registrazione di tutti i reclami di cui sia venuto a conoscenza relativi all'Asserzione etica;
- adottare le opportune azioni a seguito di tali reclami o di ogni carenza rilevata nei prodotti o nei servizi ricadenti nel campo di applicazione dell'Attestato;
- documentare e registrare le azioni adottate;
- rendere disponibili agli Auditor ICMQ sia le registrazioni dei

reclami che la documentazione relativa alle azioni adottate ed ai risultati ottenuti;

- accogliere, a seguito di reclami, eventuali audit senza preavviso decisi da ICMQ e/o dall'ente di accreditamento di ICMQ. In questo caso, diversamente da quanto indicato al punto 7.2. gli auditor non possono essere recusati.

9. Attestato

L'attestato relativo a una Asserzione etica, attesta che è stata redatta in conformità ai requisiti fissati dalla Norma di riferimento, e che esistono, e sono state verificate, evidenze oggettive sufficienti a garantirne la credibilità e l'affidabilità secondo il livello di garanzia definito.

Il rilascio dell'Attestato non comporta pertanto, da parte di ICMQ, la verifica della conformità del prodotto/servizio e/o dell'Organizzazione (Cliente) ad una specificazione tecnica; questa verifica di conformità rimane di esclusiva responsabilità del Cliente.

10. Istruzione della Richiesta di Convalida

Possono accedere alla convalida dell'Asserzione etica tutte le persone fisiche o giuridiche organizzate o operanti singolarmente.

Un Programma può inoltre ridurre l'eleggibilità ad alcune particolari aziende.

Prima dell'avvio delle attività di convalida, ICMQ emette un preventivo basato sulle informazioni di input richieste da ICMQ e fornite dal Cliente

Il Cliente (richiedente) deve presentare ad ICMQ una Domanda di convalida (riferita anche a più sedi), con la quale accetta il preventivo fornito in precedenza da ICMQ, compilando l'apposito modulo con tutti gli allegati richiesti, attraverso il quale accetta anche le presenti Condizioni Generali. Il Cliente deve altresì compilare e fornire a ICMQ la specifica documentazione richiesta dall'eventuale Programma.

ICMQ ha facoltà di richiedere al Cliente eventuali ulteriori informazioni e/o documenti a completamento della Domanda inviata e/o se richiesti dallo specifico Programma e/o Scheme Owner.

ICMQ effettua un riesame in merito alla completezza dei documenti allegati alla Domanda di convalida, e l'avvenuto espletamento da parte del Cliente degli oneri amministrativi contrattualmente previsti. In tal caso provvede ad inviare conferma al Cliente dell'avvio dell'iter mediante comunicazione di accettazione della Domanda ed avvio della successiva fase di pre-incarico.

11. Procedimento per la Convalida e il rilascio dell'attestato

11.1. Procedimento per la Convalida

Il procedimento di convalida, a seguito dell'accettazione della domanda di convalida, prevede le seguenti fasi principali:

- pre-incarico;
- incarico e nomina valutatori o comunicazione di mancata prosecuzione dell'iter di convalida;
- pianificazione;
- valutazione documentale iniziale;
- valutazione in campo;
- gestione delle eventuali non conformità (valutazione documentale finale);
- riesame dell'attività di verifica e valutazione dei risultati; eventuali valutazioni supplementari;
- eventuale concessione dell'Attestato;
- registrazione dell'Attestato;
- eventuali valutazioni supplementari e/o straordinarie.

Le attività di Convalida debbono almeno consentire di ottenere dati e informazioni sufficienti per valutare la conformità dell'Asserzione etica alla norma e all'eventuale Programma di riferimento, e per verificare (a campione) la consistenza dei dati su cui è basata.

Gli elementi per la verifica vengono raccolti in base alle Liste di Controllo e Guide Applicative specifiche, ove applicabili.

Per l'espletamento dell'attività, dal punto b) al punto j), sono normalmente richiesti operativamente un minimo di 60 giorni lavorativi, che decorrono dalla data di ricezione da parte di ICMQ della documentazione, completa e corretta, inviata dal Cliente in fase di pre-incarico (vedi par. 11.2).

ICMQ non garantisce l'esecuzione dell'attività di convalida in tempistiche inferiori.

Nel caso in cui, si verifichino condizioni operative particolari, ICMQ si riserva di indicare al Cliente delle tempistiche operative minime per l'esecuzione dell'attività superiori a quanto sopraindicato.

11.2. Pre-incarico

Così come previsto dalla norma ISO 17029, in questa fase ICMQ esegue una valutazione della presenza dei presupposti per la prosecuzione delle successive attività di valutazione previste per la Convalida dell'asserzione in esame, ed in particolare se questa rappresenta un'Asserzione Etica e se tale Asserzione possa essere verificabile, accurata e non fuorviante. Durante questa fase ICMQ verifica che:

- a) Le dichiarazioni si ricolleghino o meno ad altre norme o schemi di certificazione (es. PdR UNI 102:2021).
- b) L'idoneità di tutti i documenti richiesti dall'eventuale Programme.

La valutazione del pre-incarico è svolta da ICMQ sulla base dell'analisi di informazioni e documenti, che sono richiesti preventivamente al Cliente.

ICMQ raccomanda che la documentazione sia elaborata da parte del Cliente in modo attento e accurato affinché possa essere utile per valutare il proseguimento delle attività di convalida.

È opportuno che il Cliente fornisca le informazioni e consegna la documentazione entro 10 giorni lavorativi dalla richiesta di ICMQ.

La valutazione del pre-incarico da parte di ICMQ verrà comunque effettuata sulla base della documentazione ricevuta dal Cliente entro 20 giorni lavorativi dalla data di richiesta di ICMQ, a meno di accordi specifici tra ICMQ e il Cliente.

La valutazione del pre-incarico verrà svolta da ICMQ avvalendosi di auditor appositamente incaricati. Tale nomina viene inviata al Cliente, che ha eventualmente 5 giorni lavorativi per recusare l'auditor assegnato, indicandone i giustificati motivi. ICMQ si riserva di valutare i motivi della ricusazione ed eventualmente di nominare un nuovo auditor.

Nel caso in cui ICMQ venisse a conoscenza di elementi che possano mettere in discussione la terzietà ed indipendenza dell'auditor incaricato nel condurre l'attività assegnata, ICMQ provvederà a sostituire l'auditor, effettuando una nuova nomina.

L'esecuzione della valutazione dell'attività di Pre-incarico da parte di ICMQ richiede normalmente un minimo di 15 gg lavorativi che decorrono dalla data di consegna, completa e corretta della documentazione da parte del Cliente.

Al termine di tale fase, ICMQ comunicherà al Cliente l'esito della valutazione del pre-incarico, in merito alla possibilità di procedere con le successive attività di convalida, come indicate dal punto c) al punto j) dell'elenco precedentemente riportato.

In tale fase ICMQ indicherà altresì l'idoneità delle durate previste nell'offerta per esecuzione delle successive attività di valutazione, sulla base della verifica di congruenza dei parametri di input comunicati dal Cliente ed impiegati per la quantificazione dell'offerta iniziale.

ICMQ si riserva di revisionare l'offerta per individuare diverse durate per la conduzione dell'attività di valutazione laddove sia stata rilevata un'incongruenza nei parametri di input inizialmente forniti dal Cliente. L'accettazione di tale offerta da parte del Cliente è condizione necessaria per la prosecuzione dell'attività di convalida da parte di ICMQ.

Nel caso di valutazione positivo del pre-incarico e di coerenza delle durate previste per l'esecuzione dell'attività di valutazione,

ICMQ provvederà a:

- (qualora fosse presente un Programme) informare il PO per l'emissione dell'ID di registrazione, che rimarrà valido entro i termini definiti dal Programme stesso;
- Procedere alla nomina degli auditor ICMQ per condurre le attività di valutazione (vedi par 11.3);

In caso di un esito negativo della valutazione del pre-incarico, ICMQ non proseguirà con l'esecuzione delle successive attività di convalida previste dal punto c) al punto j) dell'elenco precedente. In tal caso le attività di ICMQ saranno da considerarsi terminate.

11.3. Incarico

ICMQ, In caso dell'esito positivo della valutazione del pre-incarico nomina degli auditor ICMQ membri del GVI.

Tale nomina viene inviata al Cliente, che ha eventualmente 5 giorni lavorativi per recusare uno o più auditor assegnati, indicandone i giustificati motivi. ICMQ si riserva di valutare i motivi della ricusazione ed eventualmente di nominare nuovi auditor.

Nel caso in cui ICMQ venisse a conoscenza di elementi che possano mettere in discussione la terzietà ed indipendenza di un auditor incaricato nel condurre l'attività assegnata, ICMQ provvederà a sostituire l'auditor, effettuando una nuova nomina.

11.4. Pianificazione

Il RGVI di ICMQ definirà e comunicherà al Cliente un Piano di Verifica/Validazione (piano di audit), definendo il programma delle attività, indicando nomi, ruoli e responsabilità dei membri del GVI.

La successiva pianificazione delle giornate di audit da parte di ICMQ è subordinata alla disponibilità degli auditor incaricati e verrà concordata preventivamente con il Cliente.

11.5. Valutazione documentale iniziale

L'ispettore coordinatore (RGVI), e/o altri membri del Gruppo di Verifica/Validazione Ispettiva da lui designati, effettuano la valutazione documentale iniziale.

Per un'Asserzione etica che fa riferimento ad un Programme, tale attività verrà condotta solo se da questo prevista (ad es. tale attività non è prevista nel caso del Programme Get It Fair "GIF ESG Rating scheme).

Questa attività viene generalmente effettuata da ICMQ precedentemente alla visita di valutazione in campo.

Il Cliente deve inviare al GVI di ICMQ la documentazione completa e corretta da sottoporre a valutazione almeno 20 giorni lavorativi prima della data per l'esecuzione dell'attività di valutazione in campo pianificata e concordata tra il Cliente e il RGVI di ICMQ (par 11.6).

Affinché la documentazione inviata sia corretta, essa deve comprendere:

- Il campo d'applicazione e le condizioni al contorno entro cui l'Asserzione etica viene formulata;
- Un'analisi di materialità pertinente, secondo le disposizioni del Programme, se presente;
- Le fasi rilevanti del ciclo di vita della prestazione erogata dal Cliente, sia essa un prodotto, processo o servizio;
- L'indicazione delle parti interessate lungo tutta la catena di fornitura;
- La politica organizzativa, la filosofia commerciale e la suddivisione di responsabilità e ruoli;
- Le procedure operative;
- L'evidenza del rispetto dei requisiti previsti dallo specifico Programme Schema, se presente.

Se l'RGVI ritiene che lo studio dell'Asserzione etica non contenga informazioni sufficienti ad effettuare in modo esaustivo le valutazioni previste, deve richiedere al Cliente le informazioni integrative necessarie.

La mancata trasmissione da parte del Cliente delle integrazioni richieste rappresenta un elemento ostativo alla prosecuzione

dell'iter di convalida.

L'esito di questa fase di valutazione viene comunicata dal RGVI di ICMQ al Cliente mediante apposita modulistica. Tale esito espresso dall'ispettore potrà essere oggetto di modifica da parte di ICMQ a seguito dell'attività di riesame dell'attività di convalida del GVI.

L'esito dell'attività di verifica/validazione potrà contenere non conformità di livello maggiore (critica o meno) o minore, secondo le definizioni date al par. 1. Inoltre, potrà contenere anche delle Raccomandazioni, in relazione alle quali il Cliente può, a sua discrezione, scegliere di prenderle o meno in carico, e conseguentemente proporre delle azioni correttive.

Le non conformità maggiori "critiche", debbono essere risolte dal Cliente in via preventiva all'attività di valutazione in campo da parte di ICMQ, mentre quelle non critiche, possono invece essere risolte prima del completamento del processo di valutazione.

Il Cliente deve sottoporre a ICMQ, entro 10 giorni dalla conclusione della verifica/validazione, le proposte di correzione alle non conformità evidenziate, indipendentemente dal loro livello, e per presentare entro 1 mese dalla valutazione in campo (salvo diversamente concordato con ICMQ) le evidenze utili (Asserzione etica, Study Report, e/o ulteriore documentazione richiesta) per valutare il loro superamento. Si precisa che la presentazione delle evidenze documentali è obbligatoria per la valutazione del superamento delle non conformità di livello maggiore, mentre non è strettamente richiesto per le non conformità di livello minore, per quanto vivamente consigliata. In tal caso la verifica del loro superamento viene svolta dal GVI in occasione della successiva valutazione in campo o nella verifica/validazione di sorveglianza.

ICMQ e il suo GVI verificherà l'adeguatezza della correzione proposta e il superamento delle non conformità emerse.

11.6. Attività di valutazione in campo

È svolta dal GVI di ICMQ in sito e serve per valutare:

- la correttezza delle informazioni contenute nell'Asserzione etica;
- la raccolta di evidenze oggettive su dati reali a supporto di procedure e azioni/progetti già implementati o pianificati per il futuro;
- la rilevanza e la correttezza dei dati di supporto per l'applicazione delle procedure predisposte per l'acquisizione, il trattamento e l'aggiornamento dei dati riportati nell'Asserzione etica e per l'aggiornamento delle informazioni contenutevi;
- la rilevazione di eventuali errori di calcolo;
- l'evidenza del rispetto dei requisiti previsti dallo specifico Programme Schema, se presente.

Per sito si considera sia il luogo in cui ha sede il processo produttivo o il servizio, sia ove viene eseguita la raccolta e la gestione dei dati e delle informazioni utili all'Asserzione etica.

Le valutazioni in campo vengono effettuate con preavviso di almeno 5 giorni lavorativi. In caso il Cliente rifiuti, senza valide motivazioni, di accogliere gli Ispettori ICMQ, la convalida sarà sospesa e la sospensione sarà comunicata all'Organismo Competente.

Il Cliente deve assicurare che:

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

La fase operativa della valutazione ispettiva in campo viene:

- preceduta da una riunione iniziale in cui l'ispettore coordinatore presenta il Gruppo di Verifica/Validazione Ispettiva, illustra le modalità di conduzione della valutazione e fornisce eventuali chiarimenti e precisazioni;
- seguita da una riunione di chiusura in cui l'ispettore coordinatore illustra gli esiti della valutazione, esprime le proprie conclusioni. Tutte le osservazioni verbalizzate dal Gruppo di Verifica/Validazione Ispettiva, sotto forma di

raccomandazione o non conformità, vengono riesaminate con il responsabile del Cliente, che firma per conoscenza ed ha la possibilità di esprimere, comunque, le proprie riserve sui rilievi segnalati.

Ad entrambe le riunioni devono essere presenti per il Cliente i rappresentanti della direzione aziendale e i responsabili aziendali per la quantificazione Asserzione etica, o persone da loro delegate.

L'esito di questa fase di verifica/validazione viene comunicata dal RGVI di ICMQ al Cliente mediante apposita modulistica. Tale esito espresso dall'ispettore potrà essere oggetto di modifica da parte di ICMQ a seguito dell'attività di riesame dell'attività di convalida condotta da ICMQ stessa.

L'esito dell'attività di valutazione potrà contenere non conformità di livello maggiore o minore, secondo le definizioni date al par. 1. Inoltre, potrà contenere anche delle Raccomandazioni, in relazione alle quali il Cliente può, a sua discrezione, scegliere di prenderle o meno in carico, e conseguentemente proporre delle azioni correttive.

11.7. Attività di valutazione documentale finale

Consiste nella valutazione da parte del GVI di ICMQ dei documenti revisionati e trasmessi dal Cliente al fine del superamento di tutte le non conformità emerse nell'attività di valutazione in precedenza condotte (documentali iniziali e/o in campo) e non ancora risolte.

Si precisa che tutte le non conformità emerse nel corso dell'iter di convalida dovranno essere necessariamente state gestite dal Cliente al fine del loro superamento, affinché ICMQ possa concedere l'Attestato di convalida.

A seguito di tale attività il RGVI di ICMQ invia a ICMQ l'esito conclusivo della valutazione, il quale sarà soggetto al Riesame di ICMQ sull'attività di convalida condotta dal GVI (vedi par. 11.8). Solo al termine di tale fase verrà fornito al Cliente il Rapporto finale di valutazione.

In caso di esito negativo della valutazione per la convalida, ICMQ ne darà comunicazione al Cliente, in accordo a quanto prescritto dalla ISO/IEC 17029 o dagli specifici requisiti del Programme

11.8. Valutazione dei risultati della valutazione e rilascio dell'attestato

A) Riesame ICMQ. ICMQ riesamina il rapporto di valutazione del proprio GVI e conferma o meno al Cliente quanto emerso nel corso dell'attività di valutazione. ICMQ può decidere per una istruttoria integrativa, consistente in una valutazione documentale o in una visita supplementare in campo, prima di presentare la pratica al Comitato di certificazione.

La pratica non può essere proposta per la concessione dell'Attestato di convalida con esito positivo fino a quando non si ha evidenza, a livello documentale o tramite un audit supplementare, dell'efficacia delle correzioni e delle azioni correttive indicate dal Cliente per il superamento di ciascuna non conformità rilasciata nell'iter di valutazione, o non siano stati soddisfatti i requisiti stabiliti da un eventuale Programma.

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

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

La concessione dell'Attestato di convalida con esito positivo o negativo viene decisa dal Comitato di certificazione e comunicata al Cliente.

La decisione del Comitato di certificazione viene comunicata al Cliente e:

- a) se positiva, viene rilasciato un Attestato di convalida e un eventuale dichiarazione nel caso sia prevista dal Programme. Viene inoltre consegnato al Cliente il Report finale di valutazione. A seguito del rilascio, ICMQ iscrive il

Cliente in apposito Registro. Tale Registro sarà pubblicato e/o pubblicizzato secondo forme e modalità stabilite da ICMQ. Inoltre, le informazioni relative all'attestato possono essere trasmesse, quando richieste, ai soggetti aventi diritto.

- b) se negativa, viene comunicata al Cliente, in accordo a quanto prescritto dalla ISO/IEC 17029 o dagli specifici requisiti dell'eventuale Programme. In questo caso verrà comunicato al Cliente anche la modalità per l'eventuale prosecuzione dell'iter di convalida (ad esempio con una visita supplementare).

Il Cliente può presentare ricorso contro la decisione di ICMQ e del Comitato di certificazione secondo le modalità previste all'articolo 21 delle presenti Condizioni Generali.

La comunicazione degli esiti della valutazione (positiva o negativa) il Report finale di valutazione, e (solo in caso di valutazione positiva) l'attestato di Convalida e l'eventuale dichiarazione (se prevista dal Programme) verranno fornite al Cliente non prima di 25 giorni lavorativi a partire dalla data conclusiva delle verifiche in campo da parte del GVI di ICMQ.

11.9. Rinnovo della Convalida

ICMQ pianifica, a seconda delle disposizioni del Programme se esistente, delle visite di sorveglianza e di rinnovo dopo 3 anni, durante il periodo di validità, al fine di verificare l'effettivo raggiungimento dei risultati programmati e validati. Tale misura verrà prontamente comunicata al richiedente in fase di delibera della decisione sulla convalida dell'asserzione.

L'iter di valutazione sarà tuttavia da ripetere qualora si verifichi un cambiamento nelle condizioni al contorno (processo, tecnologie utilizzate, inputs ecc.) al fine di riconfermare la validità dell'asserzione. Per tale ragione il richiedente è tenuto a comunicare prontamente a ICMQ qualsiasi variazione che interessi il campo di applicazione e il contesto dell'asserzione.

11.10. Valutazioni periodiche o di sorveglianza, valutazioni supplementari e/o straordinarie

Le valutazioni ispettive in campo vengono condotte seguendo quanto riportato negli articoli precedenti.

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

Inoltre qualora pervengano a ICMQ segnalazioni in merito a reclami, Non Conformità o vi siano comunque motivi per dubitare in merito all'efficacia dell'Asserzione etica, ICMQ avrà il diritto di eseguire una valutazione ispettiva straordinaria al fine di verificare il permanere della conformità alla Norma di riferimento inizialmente valutata. Tali segnalazioni possono pervenire anche dagli Enti di Accreditamento e/o di Abilitazione e in tal caso, personale di tali Enti può accompagnare l'Ispettore di ICMQ. Le visite straordinarie possono essere condotte senza preavviso. In caso di rifiuto del Cliente a far svolgere a ICMQ tali attività, la validità dell'Attestato sarà sospesa immediatamente. I costi delle visite sono sempre a carico del Cliente, eccetto il caso di valutazioni straordinarie in cui non emergano Non Conformità.

11.11. Definizione del tempo di valutazione (Audit Time)

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

- oggetto della Convalida (Asserzione etica, Asserzione comparativa, ...);
- tipo di attività (valutazione, periodica o sorveglianza, rinnovo);
- dimensioni Aziendali;
- Programme di riferimento.

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

11.12. Modifiche ed Estensioni dell'Asserzione

Il Cliente, che desideri estendere l'Asserzione deve presentare specifica Domanda di Convalida ad ICMQ secondo l'iter specificato nel presente documento.

Fino all'ottenimento dell'estensione non può essere fatto uso del logo ICMQ.

12. Validità dell'attestato

L'Attestato non ha una scadenza, salvo quanto previsto dallo specifico Programme, e la sua validità viene meno quando ICMQ valuta il venir meno delle conformità verificata in fase di rilascio.

In tali casi ICMQ può dare origine a una sospensione o una revoca dell'Attestato.

13. Uso dell'attestato

Al Cliente viene concessa la licenza d'uso del marchio ICMQ e dell'eventuale logo dello specifico Programme, con facoltà di utilizzarli nella documentazione tecnica e pubblicitaria ma nei limiti di quanto previsto dagli appositi Regolamenti.

La licenza d'uso del marchio del Programme è vincolata al rispetto del Regolamento d'uso del marchio definito nell'ambito del Programme.

Ogni riferimento al marchio può essere utilizzato dal Cliente solo in relazione all'asserzione convalidata e non deve essere fuorviante per quanto riguarda la promozione del prodotto, processo o servizio.

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

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

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

14. Divulgazione al pubblico dell'attestato

Il Cliente autorizza ICMQ a tenere aggiornato, pubblicare e/o pubblicizzare l'Elenco delle aziende clienti in possesso dell'attestato (anche sul sito www.icmq.org) e sul sito del Programme Operator di un programma in modo che chiunque possa verificare l'esistenza dell'attestato, nonché lo stato dello stesso (validità, sospensione, revoca o rinuncia). ICMQ comunicherà altresì tali informazioni anche all'Ente di Accreditamento (Accredia), ad altri enti, ad ogni altro soggetto che gliene faccia richiesta con indicazione anche sul Notiziario ICMQ e sul sito web di ICMQ. A seguito del rilascio della convalida, ICMQ ogni 60 giorni trasmette comunicazione della stessa ad Accredia e al Programme. Pertanto, ICMQ, entro tale lasso di tempo, non è da ritenersi in alcun modo responsabile circa qualsivoglia problematica che il Cliente dovesse riscontrare in merito al mancato riconoscimento della Convalida concessa per effetto della sua assenza da database e/o elenchi di convalide in vigore da parte di Accredia o di altri soggetti a tal fine deputati. ICMQ non è altresì da ritenersi responsabile per qualsiasi problematica riscontrata dal Cliente e riferibile all'aggiornamento dei database e/o elenchi in vigore da parte di Accredia o di altri soggetti deputati.

15. Sospensione dell'attestato di esito positivo

ICMQ avrà la facoltà di sospendere l'attestato di convalida in tutti i casi in cui, risulti una situazione di non conformità grave alle prescrizioni della Norma di riferimento o di mancata soddisfazione dei criteri stabiliti a un Programme.

Più in generale ICMQ potrà sospendere, per un determinato periodo di tempo, la validità dell'attestato nei seguenti casi esemplificativi:

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

ICMQ potrà prevedere ulteriori modalità per la gestione della sospensione dell'attestato di Convalida, in relazione a specifica indicazione dello SO.

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

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

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

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

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

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

16. Revoca e Rinuncia dell'attestato di esito positivo

16.1. Revoca

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

- a) gravi non conformità rilevate in fase di valutazione ispettiva di sorveglianza o di rinnovo, se previsto, e confermate con un parere formale espresso dal Comitato di certificazione;
- b) perdurare dei motivi che hanno determinato la sospensione dell'attestato, senza che il Cliente abbia attuato le azioni correttive nel periodo prestabilito;
- c) ripetuta inosservanza degli impegni assunti con ICMQ al fine di porre rimedio alle carenze riscontrate e segnalate;
- d) sospensione volontaria dell'attività oggetto dell'asserzione per un periodo di tempo superiore a 6 mesi o trasferimento di un'unità produttiva alla quale si riferisce l'attestato, senza aver tempestivamente informato ICMQ;
- e) interruzione definitiva o cessione delle attività legate all'asserzione e riportate nell'attestato;
- f) qualora il Cliente dovesse essere protestato o messo in liquidazione o assoggettato a procedure esecutive;
- g) qualora il Cliente dovesse essere assoggettato ad una qualsiasi procedura concorsuale ed il curatore fallimentare (o commissario) non dichiarasse, in tempo utile per mantenere valido l'attestato, di subentrare in luogo del fallito;
- h) condanna definitiva (passata in giudicato) in un procedimento giudiziario (inclusi arbitrati) per fatti aventi ad oggetto il mancato rispetto dei requisiti previsti dalla Norma;
- i) irregolarità gravi in merito all'utilizzo dell'attestato e/o dei marchi di proprietà di ICMQ;
- j) mancato rispetto delle condizioni economiche, di cui all'articolo 8.5 delle presenti condizioni generali di contratto, da parte del Cliente per oltre 30 (trenta) giorni dalla diffida inviata da ICMQ al Cliente stesso;
- k) ulteriori casistiche espresse dallo specifico Programme.

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

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

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

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

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

A fronte di tale revoca ICMQ provvederà a:

- a) annullare l'attestato;
- b) cancellare il Cliente dal "Registro delle Aziende Certificate" in possesso di attestato e pubblicare tale revoca con qualsiasi mezzo;

- c) rifiutare l'istruzione di una nuova richiesta di Convalida dell'Asserzione etica prima che il Cliente abbia effettivamente rimosso le cause che hanno determinato tale revoca.

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

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

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

16.2. Rinuncia dell'attestato di esito positivo

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

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

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

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

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

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

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

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

Alla data di decadenza dell'attestato, ICMQ provvederà a:

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

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

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

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

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

16.3. Fatti scoperti dopo l'emissione dell'asserzione convalidata

Qualora emergano dopo la data di emissione nuovi fatti o informazioni che potrebbero influenzare significativamente l'asserzione convalidata, ICMQ dovrà:

- comunicare la questione il prima possibile al Cliente;
- intraprendere misure appropriate, tra cui:
 - discutere la questione con il Cliente;
 - considerare se la validazione debba essere soggetta a revisione o ritiro;
 - comunicare tempestivamente la questione al Program Operator.

Se l'asserzione convalidata richiede una revisione, ICMQ emetterà una nuova asserzione e riesaminerà il rapporto di valutazione finale. Se necessario, ICMQ potrà chiedere al Cliente di ripetere l'iter di Convalida per confermare la Validazione. ICMQ potrà altresì comunicare ad altre parti interessate il fatto che la veridicità dell'asserzione originale potrebbe ora essere compromessa alla luce dei nuovi fatti o informazioni.

17. Risoluzione del contratto

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

- revoca dell'attestato;
- rinuncia dell'attestato di esito positivo;
- grave inadempimento alle presenti Condizioni Generali ed agli Allegati delle stesse, incluso il mancato pagamento di una fattura protratto per più di 30 (trenta) giorni dal ricevimento della lettera di diffida inviata da ICMQ;

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

Possono verificarsi modifiche dei requisiti per la verifica/validazione dell'Asserzione etica per:

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

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

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

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

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

Le spese per eventuali audit sono a carico del Cliente alla quale è stata rilasciato l'attestato.

19. Responsabilità civile

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

Il Cliente acconsente che, in caso di inadempimento di ICMQ, potrà essere risarcito per ogni qualsiasi danno l'importo massimo pari al totale spettante a ICMQ per tutta la durata del contratto. Non costituirà inadempimento di ICMQ il mancato adempimento dipeso da forza maggiore, caso fortuito e scioperi.

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

ICMQ effettua una valutazione quantitativa sui rischi potenziali che possono causare impatti avversi futuri sul Cliente e i suoi Stakeholders sulla base di campionamenti. Anche nel caso in cui il livello di esposizione al rischio venga classificato da ICMQ come "Molto Basso", ciò non costituisce alcuna garanzia che l'evento descritto non possa avverarsi in futuro.

20. Ricorsi

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

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

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

21. Contestazioni e Reclami

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

22. Privacy

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

23. Copyright

ICMQ è titolare del diritto d'autore (copyright) su tutti i documenti (Guide Applicative e Liste di Controllo) forniti al Cliente o detiene la licenza d'uso in base ad accordi con lo Scheme Owner e/o il Programme Operator. Quest'ultimo può quindi utilizzare tali documenti esclusivamente nell'ambito del contratto stipulato con ICMQ. Non è consentito al Cliente fotocopiare, riprodurre o pubblicare, nemmeno parzialmente, senza previa autorizzazione

scritta da parte di ICMQ, tali documenti.

24. Controversie – Arbitrato

24.1. Arbitrato

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

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

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

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

24.2. Autorità Giudiziaria

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