

CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO PER LA CERTIFICAZIONE

INDICE

1	Termini fondamentali	2
2	Definizioni.....	2
3	Contratto di certificazione	2
4	Imparzialità e conflitto di interesse	2
5	Diritti ed obblighi di CERT	3
6	Diritti ed obblighi dell'organizzazione	3
7	Modifica del procedimento di certificazione	4
8	Compensi	4
9	Rinvio delle attività di valutazione	4
10	Limiti della certificazione e responsabilità	4
11	Limitazione di responsabilità.....	4
12	Responsabilità amministrativa	5
13	Clausola di decadenza	5
14	Utilizzo del certificato e del marchio	5
15	Rinuncia, sospensione, revoca dell'accreditamento (ove applicabile).....	5
16	Riservatezza e privacy.....	5
17	Durata e rescissione del contratto	5
18	Causa di forza maggiore.....	6
19	Reclami, ricorsi e contenziosi	6
20	Diritto applicabile e definizione di giurisdizione	6

REVISIONI

Date	Rev.	Tipo di modifica
20 MAGGIO 2014	0	prima emissione
31 LUGLIO 2014	1	modifica clausola rescissione del contratto
14 DICEMBRE 2014	2	cambio denominazione sociale
21 SETTEMBRE 2015	3	revisione generale

1 Termini fondamentali

- 1.1 Questo documento definisce le condizioni generali di contratto per la certificazione di sistemi in ambito volontario e cogente.
- 1.2 Le parti convengono, in base alle circostanze ad esse note alla data di stipula del contratto, che i termini e le condizioni di seguito previsti risultano accettabili.

2 Definizioni

- 2.1 certificato: il documento rilasciato da CERT ad esito positivo dell'attività di verifica che può assumere anche denominazioni diverse da quelle specificate quale a titolo esemplificativo "attestato", "dichiarazione", ecc.
- 2.2 certificazione di conformità e certificazione: la verifica positiva da parte di CERT circa la conformità del sistema di gestione al documento normativo di riferimento che consente il rilascio del "certificato" nel senso predetto.
- 2.3 documento normativo: significa il documento (o l'insieme di documenti) che fornisce regole, direttive o caratteristiche concernenti determinate attività o i loro risultati, rispetto ai quali CERT compie la sua attività di verifica della conformità.
- 2.4 organizzazione: cliente, il soggetto che stipula il contratto con CERT cui si applicano le presenti condizioni.
- 2.5 organismo/ente di accreditamento: significa l'unico organismo che in uno Stato membro è stato autorizzato da tale Stato a svolgere attività di accreditamento.

3 Contratto di certificazione

- 3.1 Il contratto di certificazione che regola i rapporti tra CERT UNIVERSE S.R.L. (di seguito CERT) e l'organizzazione cliente (di seguito organizzazione) è composto dai seguenti documenti:

- condizioni generali di contratto per la certificazione;
- offerta di certificazione (sottoscritta dall'organizzazione);
- regolamento per la certificazione di sistemi di gestione;
- regolamenti particolari di schema/settori, ove presenti.

La trasmissione da parte dell'organizzazione dell'offerta di certificazione, controfirmata per accettazione, e la relativa accettazione da parte di CERT, attraverso la conferma d'ordine, formalizzano contrattualmente il rapporto tra CERT e l'organizzazione e quindi l'accettazione da parte dell'organizzazione delle condizioni contenute nel regolamento per la certificazione di sistemi di gestione, di eventuali regolamenti particolari di schema/settore e queste condizioni generali di contratto. Tali regolamenti, compreso il presente documento, sono reperibili contattando CERT o consultando il sito web www.certuniverse.it (area Documenti/Download).

- 3.2 L'organizzazione richiede a CERT la valutazione del proprio sistema di gestione, con il fine di ottenere il rilascio eventuale di uno o più certificati sulla base di una o più norme di riferimento con il relativo diritto d'uso dei marchi relativi. In particolare, il contratto comprende:

- l'audit iniziale presso la/e sede/i dell'organizzazione;
- eventuale rilascio del certificato;
- i successivi audit di sorveglianza/mantenimento e di rinnovo;
- eventuali servizi aggiuntivi specificati nell'offerta (es. audit preliminare).

Se per qualsiasi motivo il contratto di una certificazione accreditata non può essere accettato, CERT informa per iscritto il richiedente motivando le ragioni di tale rifiuto.

- 3.3 Costituiscono oggetto di verifica ai fini dell'emissione del certificato finale solo il sistema come specificato nella documentazione contrattuale (offerta di certificazione).

La certificazione di conformità di un sistema aziendale non si estende ai beni prodotti o ai servizi erogati dall'organizzazione e, pertanto, non può essere utilizzata in accompagnamento agli stessi, o in modo da far ritenere che gli stessi siano coperti da certificazione.

- 3.4 La valutazione di conformità sarà condotta da CERT sulla base del documento normativo di riferimento espressamente indicato dall'organizzazione nella richiesta di certificazione (modulo raccolta dati). CERT potrà operare in tale ambito tanto quale organismo accreditato quanto fuori accreditamento. Qualora l'accREDITAMENTO sia ottenuto da CERT successivamente al rilascio della certificazione, il certificato verrà nuovamente emesso con menzione dell'accREDITAMENTO ottenuto.
- 3.5 Laddove non diversamente richiesto dal documento normativo di riferimento, i controlli svolti da CERT ai fini della valutazione di conformità del sistema di gestione avvengono attraverso visite condotte con il metodo del campionamento. Pertanto, il rilascio della certificazione non implica necessariamente la verifica di ogni singolo elemento del sistema di gestione.

4 Imparzialità e conflitto di interesse

- 4.1 Mediante il perfezionamento degli accordi contrattuali CERT non assume nessun obbligo circa l'esito positivo della verifica di conformità, né in merito all'emissione del certificato, se non l'obbligo di basare le proprie decisioni sulla base di sufficienti evidenze oggettive.
- 4.2 E' esclusa dall'oggetto del contratto ogni attività di consulenza, nella realizzazione e/o nel mantenimento da parte dell'organizzazione dei requisiti di sistema oggetto di valutazione di conformità.
- 4.3 L'organizzazione riconosce che un potenziale conflitto di interessi può determinare l'impossibilità per CERT di erogare il proprio servizio. A tale fine si obbliga a comunicare a CERT la ragione sociale del consulente ed il nominativo delle persone fisiche che svolgono direttamente l'attività. L'organizzazione si obbliga inoltre a comunicare a CERT ogni variazione di tali soggetti.

- 4.4 L'organizzazione riconosce, inoltre, che un potenziale conflitto di interessi può insorgere anche successivamente alla stipula del contratto e sino al momento della sua completa esecuzione; in tale caso sarà facoltà di CERT recedere dal contratto con efficacia immediata. In tale ipotesi CERT conserverà il diritto ad ottenere il corrispettivo delle prestazioni svolte sino al momento del recesso.

5 Diritti ed obblighi di CERT

- 5.1 CERT si impegna a fornire i propri servizi di certificazione come definito nelle procedure, applicabili allo schema di certificazione richiesto; tali procedure sono descritte e/o richiamate nel regolamento per la certificazione applicabile. Relativamente ad ogni schema di certificazione di sistemi di gestione, CERT può elaborare o assumere specifici regolamenti di certificazione atti a definire particolari requisiti e procedure per l'ottenimento ed il mantenimento della certificazione; tali regolamenti sono parte integrante delle presenti condizioni contrattuali. Al fine di ottenere e mantenere la certificazione, i clienti di CERT sono tenuti a sviluppare e mantenere il/i proprio/i sistemi di gestione in conformità agli specifici regolamenti ed a consentire l'accesso incondizionato di CERT per la verifica dei requisiti oggetto di certificazione.
- 5.2 La certificazione rilasciata da CERT copre esclusivamente le attività svolte nell'ambito del campo di applicazione del sistema di gestione certificato.
- 5.3 Nello svolgimento dell'attività oggetto del contratto, CERT potrà avvalersi tanto di personale dipendente, quanto di soggetti esterni che operano per suo conto, purché debitamente qualificati. Tali soggetti sono tenuti al rispetto di tutti i doveri gravanti su CERT, inclusi quelli in materia di indipendenza e riservatezza.

6 Diritti ed obblighi dell'organizzazione

- 6.1 L'organizzazione assicura e si impegna con CERT a conformarsi, nei termini di validità del contratto, rispetto a tutti i requisiti ragionevolmente necessari all'emissione del certificato di conformità, comprese tutte le normative, leggi e regolamenti emessi dalle autorità competenti, tutti gli eventuali requisiti supplementari richiesti da CERT. Per particolari settori di attività, si ritengono applicabili i regolamenti e/o specifiche tecniche emessi da CERT e disponibili in versione aggiornata sul sito web www.certuniverse.it - area Documenti. L'organizzazione rimane l'unica responsabile della propria conformità legislativa, con esclusione di qualsiasi responsabilità od obbligo di garanzia da parte di CERT.
- 6.2 L'organizzazione certificata si impegna a mantenere la propria struttura ed organizzazione conforme ai requisiti richiesti dal documento normativo di riferimento, durante l'intero periodo di validità della certificazione. Qualora intervengano o siano prevedibili modificazioni rilevanti ai fini della validità della certificazione (es. variazione dei dati indicati nella richiesta di certificazione, interruzione dell'attività, ecc.), l'organizzazione deve darne preventiva comunicazione scritta a CERT, che può accettare le variazioni o richiedere l'effettuazione di verifiche straordinarie/supplementari. Se un'organizzazione certificata intende modificare il campo di validità della certificazione, deve farne richiesta scritta a CERT, che deciderà se sia necessario o meno un nuovo accertamento documentale o ispettivo. Qualora CERT, a seguito della comunicazione delle modifiche di cui sopra, richieda l'effettuazione di verifiche supplementari, l'organizzazione avrà la facoltà di rinunciare alla certificazione e conseguentemente recedere dal contratto con comunicazione scritta nei trenta giorni successivi a detta comunicazione.
- 6.3 L'organizzazione deve fornire ogni supporto necessario per la conduzione delle valutazioni, inclusa la messa a disposizione della documentazione inerente il sistema di gestione per il quale è richiesta la certificazione e la verifica delle relative registrazioni. L'organizzazione deve mettere a disposizione di CERT, idonei mezzi di accesso e di movimentazione nel sito oggetto di verifica oltre a tutto il materiale necessario per l'esecuzione della verifica nel rispetto delle norme in materia di igiene e sicurezza sul lavoro in vigore. Tutti gli atti (documentazione, lettere, comunicazioni, ecc.) relativi alle attività di certificazione e verifica del sistema di gestione sono considerati riservati. L'accesso e la consultazione dei documenti relativi alla certificazione e verifica sono riservati solo alle funzioni coinvolte nell'iter di certificazione e verifica ed all'organizzazione in oggetto. Nel caso in cui informazioni relative all'organizzazione debbano essere divulgate per obblighi di legge, CERT ne dà avviso all'organizzazione. CERT non sarà responsabile per nessuna perdita dovuta alla fornitura di informazioni false, incomplete o omissive nei documenti dovute agli atti o alle omissioni di qualsiasi soggetto esterno all'istituto, tranne per le richieste esplicitamente espresse nello scopo del contratto di servizio.
- 6.4 L'organizzazione deve autorizzare, su richiesta, la partecipazione al gruppo di verifica dell'ente di accreditamento (es. ACCREDIA) in qualità di osservatore sul gruppo di verifica di CERT, precisando che l'eventuale diniego porterà alla non esecuzione della verifica in caso di prima certificazione e alla revoca del certificato in caso di sorveglianze o rinnovi. Tale richiesta potrà essere data con un preavviso minimo di 7 giorni rispetto alla data concordata e l'eventuale diniego comporterà comunque per l'organizzazione l'obbligo al pagamento della somma stabilita per la verifica stessa.
- 6.5 L'organizzazione si impegna a:
- notificare immediatamente a CERT tutte le situazioni irregolari rilevate dalle autorità di controllo, nonché eventuali sospensioni o revoche di autorizzazioni, concessioni, ecc., relativamente ad aspetti legati all'oggetto della certificazione;
 - notificare immediatamente a CERT eventuali procedimenti legali in corso o in sentenze passate in giudicato inerenti l'oggetto della certificazione, che riguardano direttamente l'organizzazione o persone fisiche che la rappresentino, fatti salvi i limiti imposti dalla legge;
 - in caso di certificazioni aventi ad oggetto requisiti di natura ambientale, notificare immediatamente a CERT eventuali incidenti ambientali con impatto di lunga durata e/o che abbiano richiesto l'intervento di enti esterni per la risposta e/o che abbiano comportato comunicazioni a pubbliche autorità.
 - tenere informato CERT sugli sviluppi dei suddetti procedimenti.
- In relazione a quanto sopra, CERT potrà eseguire visite di controllo supplementari ed eventualmente adottare provvedimenti di sospensione/revoca del certificato, in base alla gravità e all'impatto dell'evento verificatosi.

- 6.6 L'organizzazione, ai sensi della vigente legislazione in materia di sicurezza e prevenzione degli infortuni sul lavoro, s'impegna a fornire a CERT un'informazione completa e dettagliata relativa ai rischi specifici esistenti nell'ambiente di lavoro in cui sono destinati ad operare i valutatori. L'organizzazione s'impegna altresì a promuovere, attraverso il proprio incaricato a ciò preposto, la cooperazione e il coordinamento ai fini dell'attuazione delle misure e degli interventi di protezione e prevenzione dai rischi sul lavoro che incidono sull'attività lavorativa dei valutatori incaricati da CERT, e che richiedono la tutela sia dei lavoratori che di tutti gli altri soggetti che operano o che comunque sono presenti nel medesimo ambiente di lavoro.
- 6.7 In caso di cambio di ragione sociale o denominazione sociale, l'organizzazione deve comunicare a CERT le modifiche intervenute, inviando la seguente documentazione:
- copia del nuovo certificato di iscrizione alla camera di commercio, o documento equivalente,
 - copia dell'atto notarile attestante la variazione.
- CERT si riserva di richiedere altra documentazione necessaria per gli accertamenti del caso. CERT, effettuati gli accertamenti del caso, ed a positivo esito degli stessi, rilascia un nuovo certificato di conformità, annullando quello precedente.
- 6.8 Dal momento in cui il certificato non sia più valido per qualunque motivo (mancato rinnovo, ritiro o rescissione), l'organizzazione si impegna a:
- restituire entro 15 giorni a CERT i certificati originali dal momento della notifica della fine della loro validità o della comunicazione della decisione del loro ritiro;
 - togliere ogni menzione del certificato, e del relativo marchio, da ogni documento amministrativo, commerciale o pubblicitario a partire dal momento della relativa comunicazione;
 - non fare più alcun riferimento alla certificazione.

7 Modifica del procedimento di certificazione

- 7.1 E' facoltà di CERT modificare o aggiornare la procedura di certificazione e verifica, compreso il presente documento, anche a seguito di modifiche del documento normativo di riferimento o imposte dagli enti di accreditamento. In tal caso, CERT dovrà darne comunicazione con anticipo all'organizzazione, la quale, qualora non intenda conformarsi alle modifiche introdotte, avrà la facoltà di rinunciare al contratto nei trenta giorni successivi a detta comunicazione, trascorso tale termine le modifiche si intenderanno accettate.
- 7.2 Eventuali costi per attività di valutazione documentale o in loco derivanti dalle modifiche normative o regolamentari saranno comunque a carico dell'organizzazione.

8 Compensi

- 8.1 Per le attività prestate ai fini del rilascio del certificato ed espressamente elencate nell'offerta di certificazione, saranno dovuti a CERT i compensi ivi indicati. Nel caso in cui il rilascio del certificato richiedesse attività supplementari non espressamente previste, sarà dovuto dall'organizzazione un corrispettivo ulteriore commisurato all'effettivo impegno richiesto e calcolato sulla base della tariffa indicata nell'offerta in termini di giorno/uomo.
- 8.2 Oltre ai compensi previsti nella documentazione contrattuale, ove non diversamente pattuito, saranno a carico dell'organizzazione le spese sostenute da CERT per le attività di verifica forfettizzate nella misura indicata nell'offerta. Ove quest'ultima non specificasse la misura forfettaria delle spese, le stesse saranno rimborsate al costo effettivo sostenuto da CERT. Sarà facoltà dell'organizzazione chiedere copia dei giustificativi delle spese addebitate.
- 8.3 Gli importi dovuti a CERT per corrispettivo e spese saranno pagati dall'organizzazione entro i termini stabiliti nell'offerta di certificazione. In caso di ritardo nei pagamenti si applicherà un interesse di mora pari al tasso di interesse legale vigente al momento del pagamento maggiorato di 1 punto. L'organizzazione dovrà inoltre pagare a CERT tutte le spese sostenute per il recupero dello scaduto, includendo spese per raccomandate, spese legali e ogni altra spesa sostenuta. I compensi per l'attività svolta da CERT saranno dovuti dall'organizzazione anche in caso di mancata emissione del certificato per assenza dei requisiti di conformità, ovvero in caso di rinuncia al contratto.
- 8.4 Tutti i compensi e le spese sono da considerarsi IVA esclusa.

9 Rinvio delle attività di valutazione

- 9.1 Qualora l'organizzazione richieda un rinvio di attività di verifica già pianificate e concordate, con un preavviso inferiore a 5 giorni lavorativi, CERT può richiedere il pagamento sulla base dell'impegno delle risorse che erano state previste.
- 9.2 Qualora l'organizzazione comunichi il giorno della verifica l'intenzione di non effettuare la stessa o se per cause non dipendenti da CERT la verifica non possa essere effettuata, CERT si riserva di fatturare l'intero importo contrattuale, incluse le spese viaggio sostenute.

10 Limiti della certificazione e responsabilità

- 10.1 Il rilascio ed il mantenimento della certificazione del sistema di gestione non costituiscono attestazione né garanzia da parte di CERT del rispetto degli obblighi di legge e dei requisiti cogenti gravanti sull'organizzazione certificata. Pertanto l'organizzazione è e rimane l'unica responsabile, sia verso se stessa, sia verso i terzi, del corretto svolgimento della propria attività e della conformità della stessa alle normative applicabili ed alle aspettative dei clienti e dei terzi in genere e si impegna a tenere indenne CERT ed i suoi dipendenti ed ausiliari da qualsiasi reclamo, azione o pretesa di terzi connessa all'esecuzione delle attività di CERT in base al presente contratto.

11 Limitazione di responsabilità

11.1 La responsabilità non può essere chiamata in causa se non in caso di errore o negligenza, il cui onere di prova compete all'organizzazione. In questa eventualità, gli obblighi di CERT nei confronti dell'organizzazione per danni, perdite, spese e altri pregiudizi subiti a titolo di responsabilità professionale non possono, qualunque siano le circostanze, la natura e l'importanza del danno subito, eccedere una somma pari al valore delle spese annuali di certificazione fissate nell'offerta di certificazione.

12 Responsabilità amministrativa

- 12.1 L'organizzazione dichiara di essere a conoscenza della normativa vigente in materia di responsabilità amministrativa della persona giuridica e, in particolare, del disposto del D.Lgs. 8 giugno 2001, n. 231.
- 12.2 L'organizzazione garantisce, nei rapporti con CERT, di astenersi da qualsiasi comportamento che possa esporre al rischio di iscrizione di procedimenti giudiziari per reati in relazione ai quali si applicano le sanzioni previste nel decreto legislativo n. 231/2001 e riconosce, in difetto, il diritto di CERT di recedere unilateralmente, anche in corso di esecuzione, oppure, a sua scelta, di risolvere il contratto, diritti da esercitarsi mediante lettera raccomandata contenente la sintetica indicazione di fatto o dei procedimenti giudiziari comprovanti la inosservanza.
- 12.3 L'organizzazione si impegna inoltre a non corrispondere qualsivoglia commissione, percentuale o utilità altrimenti denominate ai dipendenti e ai collaboratori di CERT e di non intraprendere alcuna relazione di affari con dipendenti o collaboratori di CERT, tale che possa determinare conflitto di interessi con la funzione da essi ricoperta nel CERT per le suddette persone.

13 Clausola di decadenza

- 13.1 Ogni reclamo o richiesta di risarcimento nei confronti di CERT dovrà essere avanzata dall'organizzazione, a pena di decadenza, entro e non oltre tre mesi dall'evento che ha dato luogo alla richiesta o al reclamo.

14 Utilizzo del certificato e del marchio

- 14.1 Durante la durata di validità del certificato l'organizzazione si impegna a fare riferimento alla sua certificazione e ad apporre il relativo marchio solo conformemente alle disposizioni e alle regole di utilizzo che gli sono fornite assieme al certificato.
- 14.2 L'organizzazione può fare menzione della propria certificazione utilizzando il logo fornito da CERT anche senza sua autorizzazione preventiva, ma rispettando le regole di utilizzo del marchio.
- 14.3 Tuttavia, l'organizzazione si impegna a sopprimere e/o modificare tale riferimento senza alcun indugio, se CERT dovesse ritenere che il contenuto del sito web, brochure o altri documenti non fossero conformi al regolamento d'uso e/o alle leggi e/o regolamenti in vigore.
- 14.4 Oltre il periodo di validità del certificato, l'organizzazione si impegna a non fare più alcun uso del marchio di certificazione.
- 14.5 L'organizzazione risarcirà CERT per i costi, rivendicazioni e cause che derivano dall'abuso di qualsiasi certificato, licenza o marchio di conformità emessi da CERT in accordo alle presenti condizioni generali di contratto ed al contratto stipulato.

15 Rinuncia, sospensione, revoca dell'accreditamento (ove applicabile)

- 15.1 CERT si impegna ad informare l'organizzazione dell'eventuale rinuncia/revoca/sospensione dell'accreditamento nel settore di appartenenza, nonché a fornire le informazioni che si rendano necessarie nella fase di passaggio ad altro organismo accreditato.
- 15.2 CERT non sarà in alcun modo responsabile per eventuali danni causati all'organizzazione dalla rinuncia / sospensione / revoca dell'accreditamento; nei suddetti casi, l'organizzazione ha facoltà di rinunciare alla certificazione senza necessità di preavviso e senza oneri aggiuntivi.

16 Riservatezza e privacy

- 16.1 CERT assicura che tutte le informazioni di natura confidenziale, ottenute nel corso delle attività di certificazione, sono trattate in maniera strettamente riservata. Questo impegno resta in vigore durante e dopo l'esecuzione delle prestazioni, a meno che non subentri una richiesta di tipo legale o giudiziario con obbligo da parte di CERT di produrre tali informazioni.
- 16.2 Gli organismi di accreditamento, nelle loro attività di sorveglianza sull'operato di CERT, potranno accedere ai dati dell'organizzazione, avendo comunque anch'essi analoghi obblighi di riservatezza nei confronti del mercato.
- 16.3 Le informazioni acquisite saranno trattate ai sensi del decreto legislativo n. 196/2003 nel rispetto dei diritti degli interessati di cui all'art. 7 del citato decreto legislativo e verranno utilizzate ai soli fini dell'incarico ricevuto.

17 Durata e rescissione del contratto

- 17.1 La durata del contratto è indeterminata, salvo diverso accordo scritto, e comunque fino all'eventuale denuncia, di una delle parti, del non rispetto di una delle clausole che lo compongono o della comunicazione di rescissione secondo le regole stabilite di seguito.
- 17.2 La rescissione può avvenire per scelta dell'organizzazione o per decisione di CERT con un preavviso minimo di 6 (sei) mesi rispetto alla data di efficacia del recesso.
- 17.3 Nel caso che precede, tuttavia, restano valide per il tempo residuo di validità del certificato tutte le disposizioni del contratto che sono funzionali ad un corretto mantenimento del sistema di gestione in conformità alla normativa di riferimento, con particolare riguardo alla facoltà di CERT di effettuare gli audit programmati o quelle comunque ritenute opportune qualora abbia ragione di ritenere che detta conformità sia venuta a meno. Saranno dovuti pertanto a CERT tutti i compensi pattuiti per le attività svolte dal medesimo fino alla data di efficacia del recesso.
- 17.4 Qualora la comunicazione di recesso da parte dell'organizzazione sia inviata con preavviso inferiore a 6 mesi e superiore a 3 mesi rispetto al successivo audit programmato (oppure calcolato assumendo un termine temporale annuale di 365 giorni calcolato a partire dalla data di conclusione dell'audit di prima certificazione), l'organizzazione dovrà provvedere al

pagamento del 50% della somma prevista per il successivo audit di sorveglianza/rinnovo. Per periodi di preavviso inferiori a 3 mesi, l'organizzazione rimarrà in ogni caso tenuta al pagamento integrale della somma prevista per il successivo audit di sorveglianza/rinnovo. La disdetta da parte dell'organizzazione comporterà in ogni caso l'addebito delle spese di gestione pratica per un importo forfettario di euro 200.

- 17.5 La disdetta va sempre comunicata tramite raccomandata con ricevuta di ritorno o a mezzo posta elettronica certificata (PEC).
- 17.6 Le quotazioni, sia di sorveglianza che di rinnovo, potranno essere modificate da CERT in ogni momento in funzione di significative variazioni nell'organizzazione (es. numero di addetti, variazioni di processi, ecc.). In tali casi le nuove condizioni, se peggiorative, dovranno essere espressamente accettate dal cliente che, in caso contrario avrà pieno diritto di recesso con riconoscimento delle sole spese di gestione indicate sopra. La non accettazione delle nuove condizioni economiche, per effetto di circostanze oggettive, con applicazione da parte di CERT dei minimi tariffari previsti, comporterà per l'organizzazione anche la revoca immediata del certificato con l'applicazione integrale delle clausole accessorie di sospensione indicate di seguito.
- 17.7 L'organizzazione può rescindere, senza alcuna penale, il contratto in caso di forza maggiore (messa in liquidazione, scioglimento, avvio di procedure concorsuali, ecc.), ma solo a condizione che tali cause siano dimostrate da atti ufficiali documentati a CERT. Una semplice dichiarazione dell'organizzazione sarà considerata a tutti gli effetti una rinuncia volontaria e trattata secondo quanto previsto nel presente articolo.
- 17.8 Nel caso di rescissione del contratto da parte di CERT per colpa imputabile all'organizzazione, compete a CERT fissare l'importo di indennizzo per spese, interessi, danni o altri pregiudizi ad essa arrecati. La messa in mora da parte di una delle due parti nei confronti dell'altra per eventuali inadempimenti contrattuali, dovrà essere effettuata dal soggetto agente tramite lettera raccomandata con ricevuta di ritorno o a mezzo posta elettronica certificata (PEC).
- 17.9 La rescissione comporta:
- l'immediato ritiro del certificato e l'obbligo dell'organizzazione a non fare più uso del certificato e della certificazione;
 - l'obbligo di restituzione immediata del certificato;
 - l'obbligo di eliminare ogni riferimento alla certificazione di CERT dalla propria documentazione entro il termine di 15 giorni.

18 Causa di forza maggiore

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

19 Reclami, ricorsi e contenziosi

- 19.1 CERT prende in considerazione i reclami provenienti dal mercato che riguardano le organizzazioni alle seguenti condizioni:
- devono essere formalizzati per iscritto (è accettato qualsiasi supporto quale lettera, fax, email) e devono descrivere in dettaglio la situazione oggetto del reclamo;
 - deve essere esplicitato il nominativo ed il recapito del reclamante;
 - devono essere formalizzati i motivi del reclamo.

Nel caso tali informazioni non siano disponibili nel reclamo presentato dall'organizzazione o da altra fonte, questa viene contattata per i necessari chiarimenti.

- 19.2 I reclami vengono gestite tramite un apposito registro dei reclami e per ognuno di essi verrà inviata comunque una prima risposta entro 30 giorni lavorativi dalla ricezione della stessa. I reclami vengono esaminati dal direttore generale che svolge opportune indagini ed approfondimenti con l'ausilio delle funzioni interessate analizza la documentazione ricevuta ed effettua le indagini del caso. Qualora la situazione specifica lo richieda CERT si riserva il diritto di eseguire un audit supplementare per verificare lo stato del sistema di gestione dell'organizzazione oggetto del reclamo. CERT alla fine dell'iter di gestione del reclamo invia una comunicazione scritta al reclamante circa l'esito delle indagini e gli eventuali provvedimenti adottati. Le informazioni circa il contenuto del reclamo e la relativa risoluzione non possono essere rese pubbliche senza il consenso delle parti coinvolte.
- 19.3 L'organizzazione che utilizza i servizi di certificazione di CERT ha facoltà di presentare ricorsi scritti contro la decisione adottata da CERT in merito alla concessione, sospensione, ritiro delle certificazioni. L'organizzazione che decide di fare ricorso dovrà inviare una lettera per raccomandata A/R o PEC all'attenzione del direttore generale entro 30 giorni dalla data di notifica della decisione. Tale lettera dovrà riportare i riferimenti dell'organizzazione, l'oggetto del ricorso, le motivazioni che hanno portato a ricorrere, eventuali allegati a sostegno delle motivazioni precedentemente citate, la firma del legale rappresentante dell'organizzazione. Si precisa che la mancanza di uno o più degli elementi citati in precedenza costituisce elemento per respingere il ricorso; in tali casi CERT invierà al mittente una comunicazione con le motivazioni. Il direttore generale, con il supporto di un legale, avvierà la fase di esame del ricorso coinvolgendo le parti interessate ed al termine di tale indagine il ricorrente verrà informato dell'esito dell'azione entro 60 giorni dalla data di ricezione del ricorso.
- 19.4 Con specifico riferimento ai ricorsi ed a reclami, gli stessi saranno esaminati da persone differenti da quelle che hanno effettuato l'audit o preso la decisione di certificazione.
- 19.5 Ogni spesa relativa al ricorso e al reclamo rimane a carico dell'organizzazione, salvo i casi di riconosciuta fondatezza.

20 Diritto applicabile e definizione di giurisdizione

- 20.1 Il contratto è regolato dal diritto italiano. Le parti faranno il possibile per risolvere amichevolmente tutte le eventuali contese che potrebbero nascere tra loro relativamente all'interpretazione o all'esecuzione del contratto.
- 20.2 In caso esse non dovessero pervenire ad un accordo le parti proporranno le loro ragioni presso il Foro di Agrigento.