



CONDIZIONI GENERALI DI SERVIZIO

Rev. 1 del 20.10.2023

Emesso il	20.10.2023
In vigore dal	06.11.2023

Stato delle revisioni

Rev.	Emissione	Entrata in vigore	Descrizione delle modifiche	Redazione	Verifica e Approvazione	Autorizzazione
0	19.05.2023	22.05.2023	Prima emissione	<i>dott.ssa S. Barbera dott.ssa A. A. Coniglio dott.ssa S. Sposato</i>	<i>Staff ISO 17065</i>	<i>dr. A. Proposito</i>
1	20.10.2023	06.11.2023	Revisione generale con modifica dell'ordine dei paragrafi; modifiche § 2;4;5;6; 9;10; 12; 13;14;15	<i>dott.ssa S. Barbera dott.ssa A. A. Coniglio dott.ssa S. Sposato</i>	<i>Staff ISO 17065</i>	<i>dr. A. Proposito</i>

SOMMARIO

1	SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE.....	3
2	DEFINIZIONI	3
3	GENERALITA'	4
4	DIRITTI ED OBBLIGHI DI ADM	4
5	DIRITTI ED OBBLIGHI DEL CLIENTE.....	5
6	ASPETTI ECONOMICI.....	6
7	SALVAGUARDIA DELL'IMPARZIALITÀ.....	7
8	ISCRIZIONE NELL'ELENCO DEGLI OPERATORI CONTROLLATI DA ADM.....	8
9	PIANIFICAZIONE DELLE ISPEZIONI	8
10	PUBBLICITÀ E USO DEL MARCHIO	8
11	RISERVATEZZA	9
12	SOSPENSIONE DELLA CERTIFICAZIONE	10
13	REVOCA DELLA CERTIFICAZIONE	10
14	DURATA DEL CONTRATTO E RINNOVO DELLA VALIDITÀ DELLA CERTIFICAZIONE	11
15	CONCLUSIONE DEL CONTRATTO DI CERTIFICAZIONE	12
16	RECLAMI	13
16.1	RECLAMI VERSO ADM-CERT	13
16.2	RECLAMI VERSO IL CLIENTE	13
17	RICORSI	13
18	CONTENZIOSI - FORO COMPETENTE	14



Condizioni Generali di Servizio

rev.1
del 20/10/2023

1 SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

Il presente documento ha lo scopo di definire la gestione, le responsabilità e i requisiti a cui il Cliente deve uniformarsi per avvalersi dei servizi di certificazione di prodotto offerti dall'Agenzia delle Dogane e dei Monopoli, di seguito denominata ADM.

Il settore di ADM che svolge le attività di Organismo di Certificazione è ADM-Cert, articolato in una sede centrale incardinata nell'Ufficio Laboratori della Direzione Antifrode e in più sedi secondarie incardinate nelle rispettive Direzioni Territoriali; ogni singola sede secondaria è denominata di seguito anche con il solo termine DT. Nella presente procedura sono descritte le modalità operative definite da parte di ADM per la gestione della documentazione contrattuale al fine di assicurare che l'accordo tra ADM e il Cliente sia univocamente definito e sia garantito al Cliente il soddisfacimento dei requisiti attesi.

Le presenti condizioni generali sono rese disponibili, aggiornate all'ultima versione, nel sito web dell'Agenzia delle Dogane e dei Monopoli sulla pagina dell'Organismo di Certificazione.

2 DEFINIZIONI

ADM-Cert: settore dell'Agenzia delle Dogane e dei Monopoli che opera in qualità di Organismo di Certificazione indipendente secondo i criteri definiti dalla norma UNI CEI EN ISO 17065:2012 e fornisce, agli operatori che ne facciano richiesta, un servizio di valutazione e certificazione di conformità dei propri prodotti alle prescrizioni delle norme e dei documenti di riferimento.

AUTORITÀ COMPETENTE: autorità centrale di uno Stato membro competente per l'organizzazione di controlli ufficiali o qualsiasi altra autorità cui è conferita tale competenza e anche, secondo i casi, l'autorità omologa di un paese terzo (Reg. UE 2017/625). Per le bevande spiritose ad IG e per i vini aromatizzati IGP, l'Autorità Competente è il MASAF, Ministero dell'agricoltura, della sovranità alimentare e delle foreste - Ispettorato centrale della tutela della qualità e repressione frodi dei prodotti agroalimentari (di seguito: ICQRF).

CERTIFICAZIONE DI PRODOTTO: attività volta a fornire una valutazione ed un'attestazione imparziale (di terza parte) che garantisca il soddisfacimento di requisiti specificati, in genere in norme o altri documenti normativi, per i prodotti oggetto di certificazione.

CERTIFICATO DI CONFORMITÀ: documento atto a dichiarare la conformità ai requisiti applicabili della certificazione interessata.

CLIENTE: qualsiasi Organizzazione che richiede l'inserimento nel sistema dei controlli per la certificazione di prodotto offerta da ADM, a cui si applicano le presenti condizioni generali.

CONTRATTO: Accordo sottoscritto tra le parti costituito dall' "Esito della domanda di Certificazione" e dall'accettazione delle "Condizioni generali del servizio", del "Regolamento di Certificazione", del Piano dei Controlli e del Piano Tariffario nonché di ogni Documento normativo richiamato e/o altrimenti applicabile.

CSI – COMITATO DI SALVAGUARDIA DELL'IMPARZIALITÀ: Organo rappresentativo delle parti interessate alla Certificazione.

DISCIPLINARE: fascicolo allegato alla domanda di registrazione di prodotti agroalimentari a denominazione di origine e a indicazione geografica in cui sono illustrati i requisiti che il prodotto stesso deve soddisfare.

DOCUMENTI NORMATIVI: documenti (regole tecniche) che illustrano i requisiti che il prodotto deve soddisfare ai fini del rilascio della certificazione.



Condizioni Generali di Servizio

rev.1
del 20/10/2023

ELENCO OPERATORI CONTROLLATI: elenco dei clienti i cui prodotti sono certificati da ADM secondo i criteri definiti dalla norma UNI CEI EN ISO 17065:2012.

MODULO DI RISERVATEZZA: Modulo sottoscritto dal personale di ADM coinvolto nel processo di certificazione, mediante il quale il personale si impegna a mantenere assoluta confidenzialità riguardo alle Informazioni riservate acquisite nell'ambito delle attività professionali.

ORGANISMO DI CONTROLLO E CERTIFICAZIONE: Soggetto pubblico o privato, terzo e indipendente, incaricato dal MASAF a svolgere servizi di valutazione della conformità per le produzioni agroalimentari certificate.

L' Agenzia delle Dogane e dei Monopoli è stata designata dal MASAF quale autorità pubblica ad espletare le funzioni di controllo, previste dagli articoli 38 e 43 del regolamento (UE) 2019/787, per le IG e dagli articoli 22 e 23 del regolamento (UE) 2014/251 per le IGP.

PIANO DEI CONTROLLI: documento redatto sulla base dei regolamenti comunitari e della normativa nazionale vigente che descrive l'insieme dei controlli (documentali, ispettivi ed analitici) da effettuarsi lungo la filiera del prodotto affinché venga garantita la conformità ai requisiti descritti nel Disciplinare del prodotto stesso.

PIANO TARIFFARIO: elenco completo delle prestazioni (verifiche ispettive, prove analitiche e altri servizi) e delle tariffe praticate da ADM per le attività di certificazione di prodotto.

REGOLAMENTO DI CERTIFICAZIONE: il Regolamento di Certificazione è il documento che definisce i diritti e doveri, nonché la metodologia operativa che regola i rapporti tra ADM e il Cliente nell'erogazione dei servizi di Certificazione di prodotto secondo i criteri definiti dalla norma UNI CEI EN ISO 17065:2012. Il Regolamento di certificazione è parte integrante e sostanziale dell'intero accordo contrattuale. Esso è reperibile nel sito web di ADM sulla pagina dell'Organismo di Certificazione.

REQUISITI DI CERTIFICAZIONE: Requisiti richiesti dal Disciplinare, o altro documento normativo di riferimento, a fronte dei quali viene effettuata l'attività di valutazione.

SCHEMA DI CERTIFICAZIONE: sistema di certificazione relativo a prodotti specificati, ai quali si applicano gli stessi requisiti specificati, specifiche regole e procedure. Le regole, procedure e modalità di gestione per attuare la certificazione di prodotto sono chiaramente stabilite dallo schema di certificazione.

3 GENERALITA'

Le presenti condizioni generali di servizio illustrano i requisiti generali cui il Cliente deve uniformarsi per ottenere e mantenere la certificazione rilasciata da ADM, in ambito volontario, e per poter essere inserito nell'Elenco Operatori Controllati di ADM presente nel sito web di ADM sulla pagina dell'Organismo di Certificazione.

4 DIRITTI ED OBBLIGHI DI ADM

ADM, attraverso ADM-Cert, si impegna a condurre, con competenza, coerenza e imparzialità, una valutazione della conformità del prodotto ai requisiti previsti dal disciplinare e/o dai documenti normativi di riferimento e, in caso di esito positivo, a emettere il relativo Certificato di Conformità.

ADM non assume alcun obbligo circa l'esito positivo della verifica di conformità ai requisiti applicabili e, quindi, in merito all'emissione del certificato.



Condizioni Generali di Servizio

rev.1
del 20/10/2023

ADM non fornisce servizi di consulenza relativamente alle attività di controllo o certificazione. In particolare, non fornisce:

- servizi di consulenza per l'attuazione e il mantenimento di un Sistema di gestione o per elaborare la documentazione relativa alla Qualità o a piani della Qualità di prodotto;
- servizi per progettare, attuare o mantenere Sistemi di gestione o per la progettazione e produzione dei prodotti o dei Sistemi Qualità legati ai prodotti che certifica.

In nessun caso ADM fornisce servizi che potrebbero compromettere gli aspetti di riservatezza, obiettività o imparzialità delle attività di controllo / certificazione.

ADM-Cert opera, nel rispetto della normativa applicabile, secondo criteri di imparzialità sui quali sorveglia il Comitato di Salvaguardia dell'Imparzialità (CSI).

ADM si impegna ad applicare le specifiche di spesa, stabilite sulla base dei Piani Tariffari vigenti pubblicati sulla propria pagina web, garantendone l'equità e l'uniformità di applicazione.

ADM si riserva la facoltà di modificare il Regolamento di Certificazione, le Condizioni Generali di Servizio e il Marchio concesso in uso al Cliente. In tal caso, ADM sarà tenuta a comunicare tali modifiche al Cliente mediante comunicazione telematica, utilizzando gli indirizzi di posta elettronica certificata, dichiarati dal Cliente al momento della domanda di iscrizione. Nella comunicazione saranno indicate le modalità per poter accedere ai documenti modificati. Le modifiche apportate avranno efficacia decorsi 15 giorni dall'invio della comunicazione di modifica al Cliente. Entro tale termine di trenta giorni il Cliente avrà facoltà di recedere dal contratto, effettuando la comunicazione ad ADM-Cert via pec all'indirizzo della sede territorialmente competente. Decorso tale termine di giorni 15 dall'invio della comunicazione senza che il Cliente abbia esercitato il diritto di recesso, le modifiche si intenderanno approvate e acquisteranno efficacia per entrambe le parti. ADM-Cert verificherà l'attuazione delle modifiche da parte dei propri clienti secondo quanto previsto dallo specifico Piano dei Controlli. Nel caso in cui il Cliente non accetti tali modifiche, è data facoltà alla stessa di recedere dal contratto nelle modalità suddette, senza nulla avere a pretendere da parte di ADM.

ADM-Cert si riserva di comunicare, qualora ne sia informato tramite atti ufficiali, al proprio Comitato di Salvaguardia dell'Imparzialità e all'Autorità Competente i casi in cui i clienti siano coinvolti in procedimenti amministrativi e /o giudiziari che possano incidere sul prodotto oggetto di certificazione.

5 DIRITTI ED OBBLIGHI DEL CLIENTE

La Certificazione rilasciata da ADM non esime il Cliente dal rispetto degli obblighi di legge sui prodotti e degli obblighi contrattuali verso i propri clienti. Il Cliente si impegna ad effettuare costantemente controlli interni e verifiche atte a monitorare e mantenere qualità e sicurezza del prodotto e a mantenere conforme il proprio prodotto a tutti i requisiti di legge e di natura cogente applicabili. La certificazione riguarda solo la conformità ai Requisiti di Certificazione richiesti dal disciplinare e/o dagli altri documenti normativi che definiscono i requisiti relativi alla certificazione e non costituisce pertanto un attestato del rispetto dei requisiti di legge.

Nel caso in cui ADM-Cert dovesse accertare la violazione di un requisito di legge, ADM-Cert ne invierà comunicazione all'Autorità competente.

Al fine di ottenere e mantenere la certificazione di prodotto, il Cliente è tenuto a sviluppare e a mantenere i propri prodotti in conformità:

- ai Requisiti di Certificazione previsti dal Disciplinare e/o dai Documenti Normativi applicabili;



Condizioni Generali di Servizio

rev.1
del 20/10/2023

- alle presenti Condizioni Generali di Servizio;
 - alle condizioni stabilite dal Regolamento di Certificazione;
 - ad eventuali ulteriori documenti prescrittivi previsti dal relativo Schema di Certificazione.
- Il "Certificato di Conformità" viene rilasciato in licenza d'uso; pertanto, la responsabilità della conformità ai Requisiti di Certificazione rimane esclusivamente del Cliente.

Il Cliente è tenuto a:

- consentire l'accesso incondizionato di ADM-Cert a locali, aree e documenti e alle informazioni necessarie per la verifica dei Requisiti di Certificazione e consentire l'esecuzione dei campionamenti previsti dai PdC;
- consentire l'accesso all'Autorità Competente e anche alle Autorità Pubbliche interessate nel processo di certificazione;
- consentire la partecipazione alla verifica di personale incaricato da ADM-Cert ai fini di addestramento o mantenimento delle qualifiche. Detto personale è sottoposto agli stessi vincoli di riservatezza e deontologia richiesti al personale ispettivo. Tale attività non comporterà alcun aggravio economico a carico del Cliente;
- non utilizzare la certificazione di prodotto in maniera tale da portare discredito ad ADM e non fare alcuna dichiarazione riguardo alla certificazione di prodotto che ADM possa considerare ingannevole o non autorizzata;
- fare dichiarazioni sulla certificazione coerenti con il campo di applicazione della certificazione stessa;
- comunicare a ADM-Cert qualsiasi variazione relativa alla propria struttura organizzativa (es. apertura di nuove sedi o di nuovi stabilimenti, affidamento di fasi del processo produttivo a terzi, ecc.), al proprio sistema di gestione, ai propri prodotti certificati e qualsiasi modifica che possa influenzare la capacità di soddisfare i Requisiti di Certificazione;
- comunicare a ADM-Cert i casi in cui sia coinvolto in procedimenti amministrativi e /o giudiziari che possano incidere sul prodotto oggetto di certificazione;
- mantenere una registrazione di tutti i reclami presentati concernenti la conformità ai Requisiti di Certificazione, comunicare le registrazioni disponibili ad ADM-Cert quando richiesto e intraprendere azioni appropriate con riferimento a tali reclami per qualsiasi difetto riscontrato nei prodotti che influisca sulla conformità ai Requisiti di Certificazione. Le azioni intraprese devono essere documentate.

Il contratto non può essere ceduto a terzi senza il consenso scritto di ADM.

Il mancato rispetto degli impegni sopra riportati comporterà la sospensione o la revoca della validità della certificazione.

Nel caso in cui l'operatore deleghi all'associazione dei produttori/istituto di tutela/consorzio riconosciuto l'invio della propria domanda di adesione con delega inerente anche ai rapporti economici, questo è tenuto a fornire a ADM una dichiarazione nella quale sia riportato chiaramente che le responsabilità derivanti da eventuali inadempienze sono a carico del soggetto richiedente. In ogni caso la richiesta deve essere firmata dall'operatore.

6 ASPETTI ECONOMICI

Gli importi dovuti dal Cliente, per l'iscrizione e il mantenimento nel sistema di certificazione sono calcolati sulla base dei Piani Tariffari.

Le eventuali variazioni dei Piani Tariffari vengono comunicate ai Clienti via pec.



Condizioni Generali di Servizio

rev.1
del 20/10/2023

Il Cliente ha, in ogni caso, il diritto di rinunciare alla certificazione entro 15 giorni dalla data di ricezione della prima fattura aggiornata alle nuove tariffe; in mancanza di rinuncia, le variazioni s'intendono accettate.

A conclusione del Servizio, ADM rilascia al Cliente la relativa certificazione, solo a condizione dell'avvenuto pagamento di tutti i compensi dovuti a ADM.

Nel caso di esito negativo della valutazione e conseguente mancato rilascio del Certificato di Conformità, il Cliente si impegna a versare a ADM gli importi relativi a tutte le attività svolte fino alla fase di certificazione (anche se non rilasciata).

L'emissione delle fatture da parte di ADM sarà effettuata con le seguenti tempistiche:

- in fase di prima iscrizione, contestualmente all'invio dell'esito della domanda di certificazione
- entro il 15 dicembre per il mantenimento nel sistema dei controlli per l'anno successivo;
- al termine delle attività di verifica documentale e/o ispettiva e/o analitica, così come previsto dalle procedure interne all'Agenzia e dalla normativa vigente.

Le fatture riporteranno analiticamente le descrizioni dei Servizi previsti dal Contratto ed ogni eventuale spesa e/o costo sostenuto.

In caso di mancato pagamento entro le scadenze indicate, ADM procederà ad un sollecito; se gli importi non saranno corrisposti entro i termini di tale sollecito il Cliente sarà sospeso dall'Elenco degli Operatori Controllati. Se le condizioni di morosità nei confronti di ADM dovessero persistere, l'operatore verrà escluso dal sistema dei controlli e cancellato dall'Elenco degli Operatori Controllati.

Nel caso il Cliente impedisca o si dichiari non disponibile a consentire le attività di sorveglianza, ADM si riserva la facoltà di addebitare l'intero importo del valore dell'attività annullata o modificata (comprensiva di costi di gestione), ancorché ripianificata da ADM-Cert.

Eventuali ulteriori verifiche ispettive non comprese nel piano di sorveglianza, che si rendessero necessarie, ad insindacabile giudizio di ADM-Cert, in seguito al riscontro di non conformità o su richiesta dell'azienda (a fronte ad esempio di modifiche, estensioni o riduzioni del campo di applicazione o delle unità operative certificate), saranno addebitate al Cliente secondo il Piano Tariffario.

I diritti annui per il mantenimento della certificazione, da corrispondere ad ADM entro il 31 gennaio di ogni anno, sono dovuti anche nell'eventuale periodo di sospensione.

7 SALVAGUARDIA DELL'IMPARZIALITÀ

L'attività di certificazione di ADM-Cert viene, come richiesto anche dalle norme di accreditamento, costantemente sottoposta a controllo da parte del Comitato per la Salvaguardia dell'Imparzialità. Tale Comitato è composto da un'equa rappresentanza di tutte le parti interessate alla certificazione quali, ad esempio, i clienti di ADM, i rappresentanti delle associazioni dei produttori, i rappresentanti di ADM-Cert.

Compito principale di tale Comitato è quello di salvaguardare l'imparzialità delle attività di ADM-Cert garantendo il rispetto delle norme applicabili e la buona esecuzione delle attività di certificazione.



Condizioni Generali di Servizio

rev.1
del 20/10/2023

8 ISCRIZIONE NELL'ELENCO DEGLI OPERATORI CONTROLLATI DA ADM

Trattandosi la certificazione di un atto di pubblico dominio, il nominativo del Cliente, unitamente agli estremi della certificazione, sarà inserito nell' "Elenco Operatori Controllati" pubblicato nel sito web di ADM sulla pagina dell'Organismo di Certificazione.

Il nominativo del Cliente sarà rimosso dall' "Elenco Operatori Controllati" di ADM a seguito di rinuncia o revoca della certificazione.

Le Aziende con provvedimento di sospensione in corso sono identificate dall'apposizione della dicitura "Sospeso" a fianco del numero di certificato nell' "Elenco Operatori Controllati" da ADM-Cert.

9 PIANIFICAZIONE DELLE ISPEZIONI

ADM-Cert pianifica le attività d'ispezione (date e team ispettivo) presso il Cliente nelle modalità previste nei Piani di Controllo. Il Cliente può prendere visione dei nominativi degli ispettori sulla pagina web di ADM-Cert, nella quale vengono pubblicati gli organigrammi nominativi delle sedi territoriali di ADM-Cert. L'operatore può pertanto ricusare uno o più ispettori a fronte di eventuali conflitti di interesse documentati.

Nel caso di impedimenti oggettivi o dettati da conflitto di interessi, ADM-Cert potrà fornire delle alternative al team ispettivo e ne darà comunicazione definitiva all'operatore mediante posta certificata.

10 PUBBLICITÀ E USO DEL MARCHIO

Il presente articolo disciplina le modalità cui deve attenersi un Cliente con prodotto certificato che abbia intenzione di pubblicizzare la certificazione e di utilizzare il marchio di ADM-Cert nei propri documenti, opuscoli e/o materiale pubblicitario e/o pagine web.

Tutte le regole per l'utilizzo del marchio di ADM-Cert sono riportate nel Regolamento di Certificazione, l'uso del marchio di ADM-Cert è facoltativo per il Cliente.

Oltre al presente articolo, il Cliente è tenuto al rispetto anche di eventuali prescrizioni aggiuntive, relative alla pubblicità e all'uso dei marchi, e/o alle Norme o Documenti Normativi di riferimento prescrittivi per la certificazione.

I marchi vengono concessi in licenza d'uso al Cliente alle condizioni riportate nel presente documento e nel Regolamento di Certificazione e rimangono di esclusiva proprietà di ADM.

Il Cliente in possesso di una certificazione rilasciata da ADM ha diritto, nel rispetto delle prescrizioni previste dal contratto, di:

- dare pubblicità dell'ottenuta certificazione nei modi ritenuti opportuni;
- rendere pubblico il Certificato di conformità;
- utilizzare nei documenti relativi ai prodotti coperti dalla certificazione i loghi a disposizione.

Il Cliente non deve attuare forme di comunicazione della certificazione scorrette o ingannevoli, tali cioè da trarre in inganno i destinatari del messaggio. Non deve inoltre utilizzare, né consentire l'utilizzo in maniera ingannevole di un documento di certificazione o di una qualsiasi sua parte. In particolare:



Condizioni Generali di Servizio

rev.1
del 20/10/2023

- sono vietate comunicazioni non veritiere relativamente al campo di applicazione della certificazione, che è costituito dall'insieme delle informazioni riportate sul Certificato di Conformità (Norma di riferimento, nome del Cliente, data di rilascio, emissione corrente della certificazione, siti produttivi, prodotti certificati, etc.);
- è vietata la pubblicizzazione della certificazione quando questa non sia stata ancora rilasciata o sia stata revocata o sospesa o il Cliente vi abbia rinunciato;
- la sola indicazione di prodotto certificato non accompagnato dagli estremi della certificazione (numero di certificazione e norma) non è ammissibile in quanto non permette di accertare i confini della certificazione;
- è vietato utilizzare i loghi a disposizione su documentazione che non riguardi strettamente il campo di applicazione della certificazione rilasciata.

Il Cliente non deve attuare forme di comunicazione che possano portare discredito a ADM e al sistema di certificazione e compromettere la fiducia del pubblico.

La certificazione e la sua pubblicizzazione è riservata al Cliente e non è trasferibile.

I loghi sono rilasciati da ADM ai Clienti che hanno ottenuto la certificazione di conformità per i prodotti e sono i soli utilizzabili.

Le modalità di invio dei files contenenti il marchio saranno di volta in volta concordate con ADM-Cert.

È vietato ricavare i marchi da documenti o qualsiasi altra forma di pubblicazione. I Certificati di conformità possono essere riprodotti solo nella loro interezza per comunicare la certificazione. Per la stampa in B/N o colore su pubblicazioni deve esserne garantita la fedele riproduzione. Eventuali riproduzioni di copie destinate ad essere distribuite devono riportare in modo indelebile la dicitura "COPIA".

Le comunicazioni relative alla certificazione saranno oggetto di successivo controllo da parte di ADM-Cert per verificarne la conformità alle presenti condizioni, durante le normali attività di sorveglianza. Il Cliente ha l'obbligo di conservare tutte le comunicazioni relative alla certificazione effettuata e di renderle disponibili in sede di sorveglianza ai valutatori di ADM-Cert.

Qualora durante l'attività di sorveglianza si riscontrino delle situazioni in contrasto con le presenti condizioni, esse saranno segnalate al Cliente che dovrà intraprendere tutte le azioni necessarie per eliminare più rapidamente possibile tali difformità. Tali azioni devono essere comunicate ad ADM-Cert e da questo accettate.

11 RISERVATEZZA

ADM si impegna a tutelare e garantire le condizioni di riservatezza verso terzi prescritte dalla legislazione vigente e dalle norme di riferimento, sulla documentazione e sulle informazioni di cui verrà in possesso in tutti i rapporti intercorrenti con il Cliente.

Nel caso in cui il Cliente richieda l'applicazione di accordi/convenzioni tra ADM e altri Enti di certificazione nell'ambito degli accordi di mutuo riconoscimento, gli impegni sulla riservatezza delle informazioni e dei dati si estende anche a questi ultimi.

Qualora pervengano richieste di informazioni e dati da parte dell'autorità giudiziaria, ADM darà seguito a tali richieste informando il Cliente, fatte salve le prescrizioni contrarie eventualmente pervenute in qualsiasi forma dalla medesima Autorità.



Condizioni Generali di Servizio

rev.1
del 20/10/2023

Tutto il personale di ADM coinvolto nel processo di certificazione attuato da ADM-Cert è tenuto alla firma del Modulo di Riservatezza.

Relativamente al trattamento dei dati personali raccolti da ADM per consentire la fornitura del servizio di certificazione si faccia riferimento a quanto riportato nel sito web di ADM.

12 SOSPENSIONE DELLA CERTIFICAZIONE

La sospensione della certificazione per un limitato periodo di tempo viene decisa dal Comitato di Certificazione in seguito a violazioni dei Requisiti di Certificazione o delle condizioni riportate nel Regolamento.

ADM notificherà per iscritto la sospensione e le proprie decisioni al Cliente e il periodo di tempo entro il quale dovranno essere intraprese le azioni correttive atte ad eliminare le non conformità rilevate. Nell'Elenco degli operatori Controllati, verrà riportata la sospensione del Cliente e fatta comunicazione all'Autorità Competente, come indicato nello specifico Piano dei Controlli.

La sospensione verrà annullata solo se il Cliente darà evidenza oggettiva dell'attuazione e dell'efficacia delle azioni correttive intraprese. Scaduto il periodo indicato, senza che il Cliente sospeso abbia attuato quanto richiesto, ADM si attiverà inviando via pec la notifica di revoca della certificazione (si veda al riguardo l'articolo relativo alla Revoca della Certificazione).

Nel caso di sospensione della validità della certificazione, il Cliente si obbliga a:

- cessare immediatamente l'utilizzo dei relativi Certificati di Conformità;
- cessare immediatamente l'utilizzo della carta intestata e di tutti i documenti/pubblicazioni nei quali compaiono gli estremi della certificazione ed i riferimenti ad essa;
- cessare immediatamente l'utilizzo del marchio di ADM-Cert;
- se richiesto da ADM-Cert, avvertire i committenti ai quali era stata notificata la certificazione.

Il Cliente può fare richiesta di autosospensione della propria certificazione nei casi in cui, per un determinato periodo, non sia in grado di soddisfare i requisiti per la certificazione o non produca il prodotto oggetto della certificazione. Il periodo massimo di autosospensione è 18 mesi.

Trascorsi i 18 mesi dalla richiesta di autosospensione, in mancanza di comunicazione da parte dell'operatore, quest'ultimo viene automaticamente escluso dal sistema di controlli e cancellato dall'Elenco degli operatori controllati.

Se la certificazione è ripristinata dopo la sospensione, ADM attua tutte le modifiche necessarie ai documenti ufficiali di certificazione compresa la modifica dell'Elenco degli Operatori Controllati.

13 REVOCA DELLA CERTIFICAZIONE

La revoca della validità della certificazione e/o la cancellazione dall'Elenco degli Operatori Controllati è decisa da ADM in seguito a:

- provvedimenti giudicati carenti o inadeguati adottati dal Cliente a seguito della sospensione della validità della certificazione;
- accertata inosservanza della normativa cogente con particolare riferimento ad eventuali procedimenti giudiziari e/o amministrativi passati in giudicato;



Condizioni Generali di Servizio

rev.1
del 20/10/2023

- rinuncia alla certificazione;
- mancata produzione del prodotto certificato per almeno 24 mesi consecutivi;
- cessazione delle attività del Cliente;
- fallimento del Cliente;
- persistenza delle condizioni di morosità come definito al §6.

In caso di revoca il cliente dovrà:

- cessare immediatamente l'utilizzo dei relativi Certificati di Conformità;
- cessare immediatamente l'utilizzo della carta intestata e di tutti i documenti/pubblicazioni nei quali compaiono gli estremi della certificazione ed i riferimenti ad essa;
- cessare immediatamente l'utilizzo del marchio di ADM-Cert;
- se richiesto da ADM-Cert, avvertire i committenti ai quali era stata notificata la certificazione.

A seguito di revoca, ADM ammetterà ad istruzione una nuova domanda di certificazione da parte dello stesso Cliente soltanto nel caso in cui il Cliente possa dimostrare di aver preso, nel frattempo, tutti quei provvedimenti che ADM-Cert riterrà idonei, tesi ad evitare il ripetersi dell'inadempienza che aveva dato origine alla revoca.

Poiché il certificato viene rilasciato in licenza d'uso, e quantunque la responsabilità dell'immissione in commercio di prodotti certificati sia comunque del Cliente, il medesimo si obbliga a manlevare ADM da qualunque pregiudizio o pretesa da parte di terzi in caso di revoca per gravi motivi.

ADM si riserva il diritto di adottare idonei provvedimenti per rendere nota la revoca delle certificazioni e darne comunicazione alle Autorità competenti.

Il Cliente può presentare ricorso contro la decisione di ADM di concludere l'accordo di certificazione, secondo la procedura PO05-Cert pubblicata sulla pagina web di ADM-Cert.

14 DURATA DEL CONTRATTO E RINNOVO DELLA VALIDITÀ DELLA CERTIFICAZIONE

Il contratto si considera entrato in vigore e vincolante a tutti gli effetti di legge quando:

- ADM-Cert avrà valutato positivamente la domanda di Ammissione al sistema dei controlli, inviando al Cliente il modulo "Esito Domanda di Certificazione" che dovrà essere firmata da ambo le parti, e che rappresenta, inoltre, l'accettazione da parte del Cliente delle "Condizioni generali del servizio", del "Regolamento di Certificazione", del Piano dei Controlli e del Piano Tariffario nonché di ogni Documento normativo richiamato e/o altrimenti applicabile;
- il Cliente avrà versato la corrispettiva quota di Iscrizione secondo il Piano Tariffario vigente.

Il contratto ha validità per l'anno solare in corso e ha scadenza il 31 dicembre di ogni anno. In assenza di esplicita richiesta di recesso dal sistema dei controlli entro 30 giorni antecedenti la scadenza, il contratto per i servizi di certificazione, e quindi la permanenza nel sistema di controllo, si intende tacitamente rinnovato di anno in anno fino alla scadenza del certificato, e



Condizioni Generali di Servizio

rev.1
del 20/10/2023

Il Cliente è tenuto a versare entro il 31 gennaio di ciascun anno la quota di iscrizione prevista dal Piano tariffario vigente.

Il mantenimento nel sistema dei controlli è subordinato all'esito delle attività di sorveglianza previste dal singolo Piano dei Controlli.

Il periodo di validità della certificazione è funzione del mandato del MASAF ad ADM come OdC per lo specifico prodotto. Alla scadenza dell'incarico, se rinnovato da parte del MASAF, il Cliente è tenuto ad indicare al MASAF ADM-Cert come OdC e a ripresentare la Domanda di Certificazione seguendo l'iter descritto nel capitolo 9 del Regolamento di Certificazione.

Per l'uscita volontaria dal sistema di controllo si rimanda allo specifico paragrafo "SOSPENSIONE e RECESSO DAL SISTEMA DEI CONTROLLI da parte del Cliente" presente nel Regolamento di Certificazione.

15 CONCLUSIONE DEL CONTRATTO DI CERTIFICAZIONE

Il cliente che intende recedere dal contratto e rinunciare alla certificazione, quindi all'adesione al sistema dei controlli, deve far pervenire entro il 01 dicembre espressa rinuncia all'adesione al sistema, datata e firmata.

Il contratto di certificazione può essere terminato prematuramente:

- se una delle parti ha agito contrariamente ed in modo grave ad una o più delle sue obbligazioni derivanti dal contratto di certificazione; in questo caso l'altra parte è autorizzata a terminare l'accordo di certificazione con effetto immediato.
- da parte di ADM a seguito di revoca della certificazione.
- da parte del Cliente nei casi in cui non sia d'accordo con la decisione di ADM di eseguire sorveglianze aggiuntive o nei casi in cui non sia disposto ad accettare una modifica ai requisiti di certificazione, del Regolamento di Certificazione, delle Condizioni di Servizio, dei Piani di Controllo e del Piano Tariffario.

Le modifiche apportate avranno efficacia decorsi 15 giorni dall'invio della comunicazione di modifica al Cliente. Entro tale termine di 15 giorni il Cliente avrà facoltà di recedere dal contratto, effettuando la comunicazione ad ADM-Cert via pec all'indirizzo della sede territorialmente competente, prima della scadenza del termine. Decorso tale termine di 15 giorni dall'invio della comunicazione senza che il Cliente abbia esercitato il diritto di recesso, le modifiche si intenderanno approvate e acquisteranno efficacia per entrambe le parti. ADM-Cert verificherà l'attuazione delle modifiche da parte dei propri clienti secondo quanto previsto dallo specifico Piano dei Controlli. Nel caso in cui il Cliente non accetti tali modifiche, è data facoltà alla stessa di recedere dal contratto nelle modalità suddette, senza nulla avere a pretendere da parte di ADM.

L'avviso di conclusione del contratto non avrà ripercussioni sulle obbligazioni che il Cliente ha già nei confronti di ADM. Il dovere di riservatezza di ADM rimarrà in vigore indipendentemente dalla conclusione del contratto.



Condizioni Generali di Servizio

rev.1
del 20/10/2023

16 RECLAMI

16.1 RECLAMI VERSO ADM-CERT

Il Cliente può presentare reclamo ad ADM nel caso ritenga che la qualità del servizio di certificazione offerto da ADM-Cert non risponda a quanto dichiarato nel contratto. Il reclamo deve pervenire a ADM in forma scritta tramite e-mail, compilando il modulo MO-PO05Cert-01 disponibile sulla pagina web di ADM-Cert così come l'indirizzo di posta elettronica. Il reclamo deve contenere gli estremi e i recapiti del reclamante, l'indicazione dell'atto o della situazione contingente contro cui viene presentato il reclamo e la motivazione supportata da evidenze documentali.

ADM trasmetterà entro 15 giorni al reclamante una prima risposta contenente:

- la conferma dell'avvenuto ricevimento,
- l'accettazione o meno del reclamo sulla base della valutazione della sua fondatezza,
- le motivazioni, nel caso di non accettazione.

ADM concluderà l'iter di gestione del reclamo entro 30 giorni dal suo ricevimento, informando il reclamante in merito alle decisioni assunte, salvo nel caso in cui sia necessario più tempo per il completamento delle azioni previste per la risoluzione dello stesso; in questo caso ADM-Cert informerà il cliente.

16.2 RECLAMI VERSO IL CLIENTE

Il Cliente da parte sua deve mantenere registrazione di tutti i reclami concernenti la conformità ai requisiti di certificazione verso lui presentati di cui abbia conoscenza.

Quando ritenuti fondati, deve intraprendere appropriate azioni finalizzate a sanare qualsiasi difetto riscontrato nei prodotti che influisca sulla conformità ai requisiti di certificazione.

Le registrazioni dei reclami e delle relative azioni devono essere rese disponibili a ADM-Cert quando richiesto.

17 RICORSI

Il Cliente ha facoltà di presentare ricorso nei confronti di valutazioni o decisioni adottate dal Comitato di Certificazione.

La domanda di ricorso deve essere inviata, per iscritto, sul modello MO-PO05Cert-02 disponibile sul sito web di ADM alla pagina di ADM-Cert; deve contenere i dati anagrafici e i recapiti del soggetto che formula il ricorso, la chiara indicazione del provvedimento impugnato e delle ragioni su cui si basa la richiesta, nonché l'indicazione dell'eventuale documentazione che si intende produrre.

Il ricorso così formulato deve essere inviato via e-mail entro 30 giorni dalla data di notifica della decisione presa da ADM-Cert e il Cliente dovrà specificare i motivi per cui dissente dalle suddette decisioni. Il termine per la presentazione del ricorso è previsto in 30 giorni, a pena di inammissibilità del ricorso stesso.

Le modalità e l'iter dei ricorsi e dei reclami sono dettagliate nella procedura PO05Cert disponibile sulla pagina web di ADM-Cert.



Condizioni Generali di Servizio

**rev.1
del 20/10/2023**

18 CONTENZIOSI - FORO COMPETENTE

Per ogni controversia derivante dall'interpretazione, validità, efficacia, esecuzione o risoluzione del contratto e/o del Regolamento di Certificazione è competente in via esclusiva il Foro della sede territoriale competente di ADM.