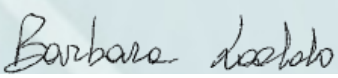
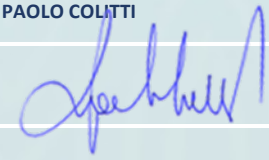
REGOLAMENTO DI CERTIFICAZIONE DEI SISTEMI DI GESTIONE

SCRITTO DA RESPONSABILE QUALITÀ	APPROVATO DAL DIRETTORE GENERALE
BARBARA LODDO	PAOLO COLITTI
	

1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE 3

2. DOCUMENTI DI RIFERIMENTO 3

3. DEFINIZIONI 3

4. PRINCIPI GENERALI 3
4.1 IMPARZIALITÀ, INDIPENDENZA E RISERVATEZZA 3
4.2 ACCESSO NON DISCRIMINATORIO 3

5. RICHIESTA, RIESAME E OFFERTA 3
5.1 RICHIESTA DI CERTIFICAZIONE 3
5.2 RIESAME DELLA DOMANDA 4
5.3 OFFERTA E CONDIZIONI ECONOMICHE 4

6. CONTRATTO E PROGRAMMA DI CERTIFICAZIONE 4

7. AUDIT DI CERTIFICAZIONE INIZIALE 4
7.1 STAGE 1 4
7.2 STAGE 2 4
7.3 RIUNIONI DI APERTURA E CHIUSURA 4

8. GESTIONE DELLE NON CONFORMITÀ 4

9. DECISIONE E RILASCIO DEL CERTIFICATO 5

10. MANTENIMENTO, SORVEGLIANZE E RINNOVO 5
10.1 AUDIT DI SORVEGLIANZA 5
10.2 RINNOVO DELLA CERTIFICAZIONE 5

11. MODIFICHE, ESTENSIONI E TRASFERIMENTI 5
11.1 MODIFICHE DEL CLIENTE O DEL SISTEMA CERTIFICATO 5
11.2 ESTENSIONE O RIDUZIONE DEL CAMPO DI APPLICAZIONE 5
11.3 TRASFERIMENTO DELLA CERTIFICAZIONE 6

12. SOSPENSIONE, RIPRISTINO, RIDUZIONE, RITIRO E RINUNCIA 6
12.1 SOSPENSIONE 6
12.2 RIPRISTINO DELLA CERTIFICAZIONE 6
12.3 RIDUZIONE DEL CAMPO DI APPLICAZIONE 6
12.4 RITIRO DELLA CERTIFICAZIONE 6
12.5 RINUNCIA VOLONTARIA 6

13. USO DEL CERTIFICATO E DEL MARCHIO 6

14. DIRITTI E DOVERI DEL CLIENTE 7
14.1 DOVERI DEL CLIENTE 7

15. RECLAMI, RICORSI E APPELLI 7

16. RISERVATEZZA E PUBBLICITÀ DELLE INFORMAZIONI 7

17. AUDIT DA REMOTO, MULTISITO E AUDIT STRAORDINARI 7
17.1 AUDIT DA REMOTO O IN MODALITÀ MISTA 7
17.2 ORGANIZZAZIONI MULTISITO 7
17.3 AUDIT STRAORDINARI 7

18. MODIFICHE AL REGOLAMENTO 8

19. ALLEGATI E MODULISTICA RICHIAMATA 8

20. TERMINI CONTRATTUALI 8

21. PROTEZIONE DEI DATI E PRIVACY 8

1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

Il presente Regolamento definisce le condizioni generali applicabili ai clienti che richiedono a TNV EUROPE la certificazione di sistemi di gestione. Il documento disciplina le fasi di richiesta, riesame, offerta, pianificazione, audit, decisione di certificazione, mantenimento, rinnovo, modifica, sospensione, revoca, rinuncia e utilizzo del certificato.
Il Regolamento si applica a tutte le certificazioni di sistemi di gestione rilasciate da TNV EUROPE nell'ambito degli schemi gestiti dall'Organismo, incluse le certificazioni singole, integrate, multisito e le eventuali attività svolte in presenza, da remoto o in modalità mista.
L'accettazione dell'offerta/contratto comporta l'accettazione integrale del presente Regolamento e degli ulteriori documenti contrattuali e tecnici richiamati da TNV EUROPE.

2. DOCUMENTI DI RIFERIMENTO

Il processo di certificazione è condotto nel rispetto dei requisiti applicabili, tra cui, a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- ISO/IEC 17021-1, requisiti per gli organismi che forniscono audit e certificazione di sistemi di gestione;
- norme di certificazione richieste dal cliente, quali ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001 o altri schemi applicabili;
- documenti obbligatori IAF e documenti tecnici applicabili allo specifico schema, ove pertinenti;
- regolamenti dell'Ente di Accreditamento applicabile e prescrizioni contrattuali di TNV EUROPE;
- procedure interne di TNV EUROPE relative alla certificazione, determinazione dei tempi di audit, gestione delle non conformità, ricorsi, reclami, uso del marchio e gestione dell'imparzialità.

In caso di contrasto tra il presente Regolamento e requisiti cogenti, norme di accreditamento o documenti obbligatori applicabili, prevalgono questi ultimi.

3. DEFINIZIONI

Ai fini del presente Regolamento si applicano le definizioni contenute nelle norme di riferimento. In particolare:

- Cliente o Organizzazione: soggetto che richiede o possiede una certificazione rilasciata da TNV EUROPE;
- Sistema di gestione: insieme di elementi correlati utilizzati dall'Organizzazione per stabilire politiche, obiettivi, processi e modalità di controllo in conformità alla norma applicabile;
- Audit: processo sistematico, indipendente e documentato per ottenere evidenze oggettive e valutarle rispetto ai criteri di audit;
- Non conformità maggiore: mancato soddisfacimento di un requisito che compromette la capacità del sistema di raggiungere i risultati attesi o evidenzia assenza/inefficacia sistemica di controllo;
- Non conformità minore: mancato soddisfacimento puntuale di un requisito che non compromette, da sola, l'efficacia complessiva del sistema;
- Certificato: documento emesso da TNV EUROPE che attesta la conformità del sistema di gestione del cliente ai requisiti dello schema applicabile.

4. PRINCIPI GENERALI

4.1 Imparzialità, indipendenza e riservatezza

TNV EUROPE svolge le attività di certificazione secondo principi di imparzialità, indipendenza, competenza, responsabilità, trasparenza e riservatezza. Le decisioni relative al rilascio, mantenimento, rinnovo, sospensione, revoca o riduzione della certificazione sono assunte da personale diverso da quello che ha effettuato l'audit, secondo le regole interne dell'Organismo.TNV EUROPE non fornisce consulenza sui sistemi di gestione oggetto di certificazione e non partecipa alla progettazione, implementazione o mantenimento del sistema del cliente. Eventuali rischi per l'imparzialità sono analizzati e gestiti prima dell'accettazione dell'incarico e durante tutto il ciclo di certificazione.

4.2 Accesso non discriminatorio

L'accesso ai servizi di certificazione è garantito a tutte le Organizzazioni che ne facciano richiesta, purché rientrino nel campo di applicazione degli schemi gestiti e siano disponibili competenze e risorse adeguate. TNV EUROPE può rifiutare una richiesta quando non dispone delle competenze necessarie, quando sussistono rischi non accettabili per l'imparzialità o quando il cliente non fornisce informazioni complete e veritiere.

5. RICHIESTA, RIESAME E OFFERTA

5.1 Richiesta di certificazione

Il cliente che intende certificare il proprio sistema di gestione deve trasmettere a TNV EUROPE le informazioni necessarie per il riesame della domanda, mediante apposita richiesta o modulistica equivalente. Le informazioni devono essere complete, aggiornate e sottoscritte da un rappresentante autorizzato.

La richiesta deve riportare almeno: ragione sociale, sedi, campo di applicazione richiesto, attività svolte, norme richieste, numero di addetti effettivi, turni, processi esternalizzati, eventuali siti temporanei, certificazioni pregresse, obblighi legali rilevanti e ogni informazione utile alla determinazione dei tempi di audit.

5.2 Riesame della domanda

Prima dell'emissione dell'offerta, TNV EUROPE riesamina la domanda per verificare la completezza delle informazioni, la compatibilità dello scopo richiesto, la disponibilità di competenze tecniche, l'assenza di conflitti di interesse e la corretta determinazione dei tempi di audit. Qualora le informazioni siano incomplete, TNV EUROPE può richiedere integrazioni prima di procedere.

5.3 Offerta e condizioni economiche

L'offerta di certificazione definisce le attività previste nel ciclo triennale, la durata degli audit, gli importi applicabili, gli eventuali costi accessori e le condizioni contrattuali. I tempi di audit sono determinati tenendo conto della norma applicabile, della complessità e dei rischi dell'Organizzazione, del numero effettivo di addetti, dei siti e della loro ubicazione, dei processi esternalizzati, degli esiti di audit precedenti e dell'eventuale svolgimento di audit combinati, congiunti o integrati, secondo i documenti IAF applicabili.

L'offerta ha validità di sei mesi dalla data di emissione, salvo diversa indicazione riportata nel documento commerciale. Eventuali modifiche significative delle informazioni fornite dal cliente possono comportare il riesame dell'offerta e del programma di certificazione.

6. CONTRATTO E PROGRAMMA DI CERTIFICAZIONE

Il rapporto contrattuale si perfeziona con l'accettazione dell'offerta/contratto da parte del cliente. Il contratto disciplina l'intero ciclo di certificazione, normalmente articolato in audit iniziale di certificazione, due audit di sorveglianza e audit di rinnovo entro la scadenza del certificato.

TNV EUROPE predispone un programma di audit triennale idoneo a verificare, nel tempo, la conformità e l'efficacia del sistema di gestione. Il programma può essere aggiornato in caso di variazioni del cliente, modifiche normative, modifiche allo scopo, reclami significativi, variazioni organizzative, cambiamenti nei siti o nei processi, sospensione o necessità di audit straordinari.

Il cliente può formulare motivate osservazioni sulla composizione del gruppo di audit entro 5 giorni lavorativi prima dell'inizio dell'audit. Qualora le motivazioni siano ritenute fondate, TNV EUROPE provvede alla sostituzione del componente interessato.

7. AUDIT DI CERTIFICAZIONE INIZIALE

7.1 Stage 1

Lo Stage 1 ha lo scopo di valutare il livello di preparazione del cliente, riesaminare la documentazione del sistema di gestione, confermare il campo di applicazione, verificare le condizioni specifiche dei siti, raccogliere informazioni per la pianificazione dello Stage 2 e valutare che audit interno e riesame della direzione siano stati pianificati ed eseguiti in modo adeguato.

Durante lo Stage 1 il cliente deve rendere disponibili, ove applicabili: manuale o informazioni documentate del sistema, elenco procedure, organigramma, campo di applicazione, analisi del contesto e parti interessate, politica, obiettivi, analisi rischi/opportunità, elenco obblighi di conformità, autorizzazioni, audit interno, riesame della direzione, documenti cogenti e registrazioni significative.

Qualora emergano criticità tali da impedire la prosecuzione, TNV EUROPE può rinviare lo Stage 2 fino alla risoluzione delle problematiche rilevate. L'esito dello Stage 1 è documentato in apposito rapporto.

7.2 Stage 2

Lo Stage 2 ha lo scopo di valutare l'effettiva implementazione e l'efficacia del sistema di gestione. L'audit viene svolto presso le sedi, i siti temporanei o da remoto, secondo il piano comunicato al cliente, e comprende l'esame di processi, attività operative, registrazioni, interviste al personale, verifica degli obiettivi, delle prestazioni, della conformità legislativa e dell'efficacia delle azioni intraprese.

Il cliente deve garantire al gruppo di audit l'accesso ai luoghi, alle informazioni, ai documenti, alle registrazioni, al personale e ai processi necessari. L'impossibilità di accedere a informazioni o aree rilevanti può comportare l'emissione di rilievi, il rinvio dell'audit o l'impossibilità di formulare una raccomandazione positiva.

7.3 Riunioni di apertura e chiusura

Ogni audit prevede una riunione di apertura, durante la quale vengono confermati obiettivi, campo, criteri, programma, modalità operative e canali di comunicazione, e una riunione di chiusura, durante la quale vengono presentati le risultanze, le eventuali non conformità, le raccomandazioni e i tempi di gestione delle azioni correttive.

8. GESTIONE DELLE NON CONFORMITÀ

Le non conformità sono classificate in funzione della gravità e dell'impatto sul sistema di gestione. Il cliente deve identificare il problema e le relative cause, definire le correzioni e le azioni correttive, verificarne l'efficacia e trasmettere a TNV EUROPE il piano di trattamento entro 7 giorni, salvo diverso termine formalmente indicato nel rapporto di audit.

In sede di certificazione iniziale o rinnovo, le non conformità devono essere chiuse entro i termini stabiliti da TNV EUROPE e comunque in tempo utile per la decisione di certificazione; in sorveglianza devono essere gestite entro i termini indicati nel rapporto. TNV

EUROPE verifica le azioni mediante esame documentale e/o audit straordinario in funzione della natura e del rischio del rilievo. La certificazione non può essere rilasciata o rinnovata quando le non conformità che ne impediscono la decisione non risultano positivamente risolte.

Il mancato invio o la mancata accettazione delle azioni correttive entro i termini stabiliti può comportare il rinvio della decisione o la sospensione della certificazione. Qualora le condizioni che hanno determinato la sospensione non siano risolte entro il relativo termine, TNV EUROPE procede al ritiro della certificazione o, ove applicabile, alla riduzione del campo di applicazione.

9. DECISIONE E RILASCIO DEL CERTIFICATO

La decisione di certificazione è assunta dal Decision Manager, o da altro personale competente e autorizzato, diverso da chi ha effettuato l'audit. Prima della decisione sono riesaminati il rapporto di audit, le evidenze raccolte, il campo di applicazione e la gestione delle eventuali non conformità. Il gruppo di audit formula una raccomandazione, ma non assume la decisione di certificazione. La decisione può comportare il rilascio della certificazione, la richiesta di ulteriori chiarimenti o evidenze, oppure il rifiuto motivato del rilascio.

Il certificato riporta almeno il nome del cliente, le sedi certificate, la norma di riferimento, il campo di applicazione, la data di emissione, la data di scadenza e il numero identificativo. La data di emissione coincide con la data della decisione di certificazione. La validità è subordinata all'esito positivo delle attività di mantenimento, al rispetto delle condizioni contrattuali e al pagamento degli importi dovuti secondo il contratto.

10. MANTENIMENTO, SORVEGLIANZE E RINNOVO

10.1 Audit di sorveglianza

Gli audit di sorveglianza sono pianificati annualmente, normalmente ogni 12 mesi, per verificare il mantenimento della conformità e dell'efficacia del sistema. La prima sorveglianza successiva alla certificazione iniziale deve essere effettuata entro 11 mesi dalla data di rilascio del certificato; le scadenze sono determinate con riferimento alla data della decisione del Decision Manager. Eventuali deviazioni devono essere preventivamente concordate e giustificate. Il mancato svolgimento degli audit entro i termini applicabili può comportare la sospensione della certificazione.

Durante le sorveglianze TNV EUROPE verifica, almeno, audit interni e riesame della direzione, azioni relative a precedenti non conformità, reclami, efficacia del sistema e raggiungimento degli obiettivi, attività di miglioramento, controllo operativo, modifiche intervenute e corretto uso del certificato, del marchio e dei riferimenti alla certificazione. Il rapporto è sottoposto a riesame e la decisione sul mantenimento è assunta dal personale autorizzato.

10.2 Rinnovo della certificazione

L'audit di rinnovo è pianificato con sufficiente anticipo rispetto alla scadenza del certificato e ha lo scopo di confermare la continua conformità, efficacia, applicabilità e validità del sistema di gestione nel nuovo ciclo di certificazione. La valutazione considera le prestazioni dell'intero ciclo, i precedenti rapporti di sorveglianza, i reclami e le modifiche significative intervenute nell'Organizzazione, nel sistema o nel relativo contesto. Le eventuali non conformità devono essere chiuse in tempo utile per consentire la decisione e la riemissione del certificato prima della scadenza.

Il processo di rinnovo deve essere completato positivamente entro la data di scadenza indicata sul certificato; in caso contrario la certificazione perde validità, fatti salvi gli eventuali meccanismi di ripristino consentiti dalla ISO/IEC 17021-1 e dalle regole dello schema applicabile. Qualora sia necessario verificare la chiusura delle non conformità, TNV EUROPE può effettuare verifiche documentali e/o audit straordinari; i costi derivanti da carenze del sistema di gestione sono a carico dell'Organizzazione.

11. MODIFICHE, ESTENSIONI E TRASFERIMENTI

11.1 Modifiche del cliente o del sistema certificato

Il cliente deve informare tempestivamente TNV EUROPE di ogni modifica significativa che possa influire sulla capacità del sistema di gestione di continuare a soddisfare i requisiti di certificazione. Rientrano tra queste modifiche: variazione di ragione sociale, sede, proprietà, organizzazione, personale chiave, attività, processi, siti, numero di addetti, obblighi autorizzativi, campo di applicazione o eventi rilevanti.

TNV EUROPE valuta le modifiche comunicate e stabilisce se sia necessario aggiornare il contratto, modificare il certificato, eseguire un audit straordinario o ridefinire il programma di certificazione.

11.2 Estensione o riduzione del campo di applicazione

Il cliente può richiedere l'estensione o la riduzione del campo di applicazione della certificazione. TNV EUROPE effettua un riesame della richiesta e stabilisce le attività di valutazione necessarie. La riduzione può essere disposta anche da TNV EUROPE quando parti del campo certificato non risultino più applicabili o conformi.

11.3 Trasferimento della certificazione

Il trasferimento è applicabile esclusivamente a certificazioni accreditate, valide e coperte da un firmatario IAF MLA o MLA regionale; le certificazioni sospese non sono accettate. TNV EUROPE effettua un riesame pre-trasferimento verificando almeno validità e campo del certificato, copertura di accreditamento, motivazioni del trasferimento, rapporti dell'ultimo ciclo, stato delle non conformità e delle azioni correttive, reclami, programma di audit ed eventuali rapporti con autorità competenti. In assenza di informazioni sufficienti o in presenza di condizioni che impediscano il trasferimento, l'Organizzazione è trattata come nuovo cliente. Il certificato TNV EUROPE è emesso solo dopo la positiva chiusura delle eventuali non conformità pendenti e la decisione favorevole, nel rispetto di IAF MD 2 applicabile; in caso di esito positivo, il ciclo di certificazione prosegue sulla base del ciclo precedente.

12. SOSPENSIONE, RIPRISTINO, RIDUZIONE, RITIRO E RINUNCIA

12.1 Sospensione

TNV EUROPE può sospendere la certificazione quando si verificano condizioni che non consentono il regolare mantenimento dei requisiti. La sospensione ha, di norma, durata massima di 6 mesi e può derivare, tra l'altro, da gravi o persistenti carenze del sistema, mancato svolgimento degli audit nei tempi previsti, mancata attuazione delle azioni correttive, uso improprio del certificato o del marchio, violazioni contrattuali o di schema, modifiche rilevanti non comunicate, mancato adeguamento a nuovi requisiti, reclami gravi e fondati, gravi violazioni cogenti, mancata comunicazione di eventi rilevanti, rischi inaccettabili per l'imparzialità o mancato pagamento.

La sospensione è comunicata formalmente per iscritto, indicando motivazioni, data di efficacia, condizioni per il ripristino e termine assegnato. Durante la sospensione la certificazione è temporaneamente priva di validità: il cliente non può presentarsi come certificato né utilizzare il certificato, il marchio o riferimenti alla certificazione. TNV EUROPE aggiorna lo stato della certificazione nelle informazioni pubblicamente disponibili e può effettuare audit di follow-up anche con breve preavviso. La sospensione non modifica automaticamente il ciclo di certificazione o le relative scadenze.

12.2 Ripristino della certificazione

Il ripristino può avvenire solo dopo la verifica della risoluzione delle cause della sospensione. TNV EUROPE stabilisce le modalità di verifica in funzione della natura e gravità delle cause, mediante esame documentale, evidenze oggettive e/o audit supplementare, anche con breve preavviso. Se la sospensione deriva esclusivamente dal mancato pagamento, il ripristino può essere disposto dopo la regolarizzazione amministrativa, salvo ulteriori condizioni da verificare. In caso di esito positivo, il ripristino è comunicato formalmente e la certificazione riacquista validità dalla data indicata.

12.3 Riduzione del campo di applicazione

TNV EUROPE può ridurre il campo di applicazione quando le carenze riguardano specifiche attività comprese nel campo certificato e tali attività non soddisfano in modo grave o persistente i requisiti di certificazione. La decisione è formalmente comunicata al cliente e comporta l'aggiornamento del certificato e delle informazioni pubbliche. Il cliente deve adeguare ogni riferimento alla certificazione al nuovo campo di applicazione.

12.4 Ritiro della certificazione

marchio ed eliminare ogni riferimento alla certificazione; TNV EUROPE aggiorna le informazioni pubbliche. Per ottenere
TNV EUROPE procede al ritiro della certificazione quando vengono meno le condizioni necessarie per il suo mantenimento o quando non sono risolte entro il termine stabilito le cause della sospensione. Il ritiro può essere disposto, tra l'altro, per gravi, persistenti o reiterate carenze del sistema, mancato completamento del rinnovo nei termini applicabili, cessazione definitiva delle attività certificate, mancato adeguamento a nuovi requisiti, gravi o reiterate violazioni contrattuali o delle regole d'uso della certificazione, richiesta formale del cliente o altre circostanze di particolare gravità. Nei casi più gravi il ritiro può essere disposto anche senza preventiva sospensione. La decisione è comunicata formalmente indicando motivazioni e data di efficacia. Da tale data il cliente deve cessare ogni utilizzo del certificato e del nuovamente la certificazione è richiesta una nuova domanda e il normale iter di certificazione.

12.5 Rinuncia volontaria

Il cliente può rinunciare alla certificazione mediante comunicazione scritta a TNV EUROPE, anche in caso di mancata accettazione di modifiche alle norme, al Regolamento o alle tariffe, oppure per proprie esigenze. La rinuncia comporta la cessazione delle attività di sorveglianza/rinnovo e il ritiro dal contratto di certificazione. Il cliente deve cessare l'uso del certificato e dei marchi, eliminare ogni riferimento alla certificazione e saldare gli importi dovuti. TNV EUROPE aggiorna conseguentemente lo stato della certificazione.

13. USO DEL CERTIFICATO E DEL MARCHIO

Il cliente può utilizzare il certificato e l'eventuale marchio di certificazione esclusivamente nei limiti dello scopo, delle sedi e delle norme riportate sul certificato, nel rispetto delle regole comunicate da TNV EUROPE. Ogni riferimento alla certificazione deve essere corretto, non ambiguo e non tale da far intendere che siano certificati prodotti, servizi, processi o siti non inclusi nel campo di applicazione.

È vietato utilizzare la certificazione in modo ingannevole, in documenti non coerenti con lo scopo certificato, su prodotti o imballaggi in modo tale da suggerire la certificazione di prodotto, oppure dopo sospensione, revoca, scadenza o rinuncia. TNV EUROPE può richiedere la correzione immediata delle comunicazioni non conformi e adottare provvedimenti proporzionati alla gravità della violazione.

14. DIRITTI E DOVERI DEL CLIENTE

14.1 Doveri del cliente

Il cliente deve:

- conformarsi costantemente ai requisiti della norma di certificazione e al presente Regolamento;
- fornire informazioni complete, corrette e aggiornate;
- rendere disponibili documenti, registrazioni, personale, sedi, cantieri, processi e fornitori rilevanti;
- consentire la presenza di osservatori dell'Organismo, dell'Ente di Accreditamento o di altri soggetti autorizzati, quando richiesto;
- mantenere registrazioni dei reclami ricevuti e delle azioni intraprese;
- comunicare tempestivamente modifiche rilevanti che possano influire sulla certificazione;
- rispettare le condizioni economiche e contrattuali sottoscritte;
- non utilizzare la certificazione in modo scorretto o fuorviante.

14.2 Diritti del cliente

Il cliente ha diritto a ricevere informazioni chiare sul processo di certificazione, a conoscere la composizione del gruppo di audit, a presentare motivate osservazioni sul team, a ricevere i rapporti di audit, a presentare reclami o ricorsi, a ottenere riservatezza sulle informazioni non pubbliche e a essere trattato secondo criteri imparziali e non discriminatori.

15. RECLAMI, RICORSI E APPELLI

Il cliente può presentare reclami relativi al servizio ricevuto o ricorsi contro decisioni di certificazione. I reclami e i ricorsi devono essere inviati in forma scritta, indicando oggetto, motivazioni, riferimenti e documentazione utile.
TNV EUROPE gestisce reclami e ricorsi mediante personale indipendente dalle attività oggetto di contestazione, registra l'iter di trattamento, comunica l'esito al soggetto interessato e adotta eventuali azioni correttive interne. La presentazione di un ricorso non sospende automaticamente l'efficacia della decisione contestata, salvo diversa valutazione di TNV EUROPE o requisito cogente applicabile.

16. RISERVATEZZA E PUBBLICITÀ DELLE INFORMAZIONI

TNV EUROPE tratta come riservate tutte le informazioni acquisite durante il processo di certificazione, salvo quanto richiesto da legge, norme di accreditamento, autorità competenti o obblighi contrattuali. Il cliente autorizza TNV EUROPE a rendere pubbliche le informazioni minime relative allo stato della certificazione, quali ragione sociale, norma, campo di applicazione, stato, sospensione, revoca o scadenza del certificato.
Quando TNV EUROPE è tenuta per legge o per obbligo di accreditamento a comunicare informazioni riservate a terzi, il cliente viene informato, salvo divieto previsto dalla normativa applicabile.

17. AUDIT DA REMOTO, MULTISITO E AUDIT STRAORDINARI

17.1 Audit da remoto o in modalità mista

TNV EUROPE può utilizzare tecniche di audit da remoto o modalità miste quando consentito dallo schema applicabile e quando le condizioni tecniche, operative e di rischio permettono di ottenere evidenze sufficienti. Il cliente deve garantire connessione adeguata, disponibilità dei documenti, accesso ai sistemi informativi, possibilità di intervistare il personale e tutela della riservatezza.

17.2 Organizzazioni multisito

Per le Organizzazioni multisito, TNV EUROPE valuta l'applicabilità del campionamento e definisce il programma di audit in base ai criteri applicabili. Il cliente deve dimostrare che i siti operano sotto un unico sistema di gestione, con controllo centrale, audit interni estesi a tutti i siti e riesame complessivo del sistema.

17.3 Audit straordinari

TNV EUROPE può effettuare audit straordinari nell'ambito del ciclo di certificazione, con motivazione comunicata al cliente, in particolare a seguito di reclami o ricorsi significativi, modifiche rilevanti dell'Organizzazione, sospensione della certificazione, necessità di verificare l'attuazione e l'efficacia di azioni correttive, esigenze emerse durante il rilascio della certificazione o ai fini del ripristino. In caso di reclami significativi, modifiche rilevanti o sospensione, l'audit può essere svolto senza preavviso o con breve preavviso. Il rifiuto ingiustificato dell'audit straordinario può comportare l'avvio della sospensione. I costi delle verifiche aggiuntive sono a carico dell'Organizzazione, salvo quelli derivanti da reclami o segnalazioni, che sono addebitati al cliente solo quando risultino fondati.

18. MODIFICHE AL REGOLAMENTO

TNV EUROPE si riserva il diritto di modificare il presente Regolamento in caso di aggiornamenti normativi, requisiti di accreditamento, modifiche organizzative o esigenze di miglioramento del processo di certificazione. Le modifiche sono comunicate ai clienti certificati o rese disponibili attraverso i canali ufficiali di TNV EUROPE.
Il cliente è tenuto ad adeguarsi alle modifiche applicabili entro i termini comunicati. Il mancato adeguamento può comportare provvedimenti sulla certificazione secondo la gravità della situazione.

19. ALLEGATI E MODULISTICA RICHIAMATA

Il presente Regolamento può essere integrato da procedure, istruzioni operative, moduli contrattuali, regole per l'uso del marchio, documenti di schema e comunicazioni ufficiali di TNV EUROPE. Tali documenti, quando applicabili, costituiscono parte integrante delle condizioni di certificazione accettate dal cliente.

20. TERMINI CONTRATTUALI

Per le condizioni contrattuali valgono le disposizioni specificate nel documento apposito tnv_02 Contratto-Offerta.

21. PROTEZIONE DEI DATI E PRIVACY

TNV EUROPE garantisce che tutte le informazioni riservate ottenute durante le attività di certificazione saranno trattate con la massima riservatezza, salvo nei casi in cui le disposizioni di legge e i regolamenti degli enti di accreditamento e certificazione richiedano diversamente.

TNV EUROPE è inoltre consapevole della propria responsabilità di garantire la protezione delle informazioni proprietarie e di qualsiasi altro materiale e/o documentazione che possa costituire proprietà intellettuale delle organizzazioni, quali brevetti, know-how, progetti, prototipi, segreti commerciali, informazioni finanziarie (ad eccezione delle informazioni pubbliche) di cui il personale (interno ed esterno) verrà a conoscenza durante l'implementazione della certificazione.

Le informazioni acquisite saranno trattate nel rispetto del Regolamento UE 679/2016 e saranno utilizzate esclusivamente per l'esecuzione dell'incarico ricevuto