



Associazione Svizzera  
per Sistemi di Qualità  
e di Management (SQS)

## Regolamento

---

# Servizi e marchi di certificazione SQS

## 1. Introduzione

I marchi «Sistema di Management Certificato SQS» e «Sistema di Management Valutato SQS» sono marchi di certificazione protetti ai sensi di legge e di esclusiva proprietà di Associazione Svizzera per Sistemi di Qualità e di Management (SQS).

I marchi di certificazione garantiscono che il soggetto autorizzato al loro impiego dispone di un sistema di management conforme ai requisiti del corrispondente modello normativo riconosciuto (ad es. ISO 9001) ed è stato certificato/valutato con esito positivo da SQS.

Lo scopo del marchio di «Sistema di Management Certificato SQS» e del «Sistema di Management Valutato SQS» è attestare nei confronti di terzi che i soggetti autorizzati al loro impiego dispongono di un sistema di management certificato/valutato con esito positivo e sono pertanto vincolati ad obblighi in termini di qualità.

SQS può effettuare su incarico di terzi certificazioni e valutazioni basate su specifiche definite e marchi di certificazione particolari. Le disposizioni applicabili negli specifici casi sono contenute nei rispettivi regolamenti relativi a norme o disciplinari specifici.



### 2. Procedura di certificazione e valutazione

Al fine di verificare i requisiti del «Sistema di Management Certificato SQS», del «Sistema di Management Valutato SQS» e delle certificazioni e valutazioni per conto di terzi, SQS adotta una procedura di certificazione/valutazione in conformità alle disposizioni previste dagli specifici regolamenti relativi ai prodotti (norme disciplinari) oggetto del contratto.

SQS definisce, in accordo con il Cliente, la pianificazione, l'entità e le tempistiche relative alla procedura di certificazione/valutazione.

Una volta superato con esito positivo l'audit, SQS rilascia al Cliente un documento di certificazione/attestato e viene riportato nella lista delle organizzazioni certificate.

I documenti di certificazione riportano il nome e l'indirizzo dell'organizzazione certificata, il campo d'applicazione, l'ambito di attività, la base normativa, il periodo di validità, la data di emissione e il codice QR.

### 3. Documenti di certificazione/attestati SQS

Documenti di certificazione

- Certificato (obbligatorio) per singoli siti
  - Certificato principale con appendice (obbligatoria) e certificato di sito (opzionale) con/senza sotto-appendice in caso di siti multipli
- Attestato (opzionale)

Esempio di certificato



#### 3.1 Requisiti per il rilascio

I documenti di certificazione vengono rilasciati una volta superato con esito positivo l'audit di certificazione. Devono essere soddisfatti tutti i requisiti del modello normativo applicabile.

#### 3.2 Validità/Mantenimento

Il periodo di validità dei documenti di certificazione e le condizioni per il loro mantenimento sono disciplinati dal rispettivo regolamento relativo al prodotto (norme disciplinari).

#### 3.3 Estensione/Riduzione

L'estensione o la riduzione dell'ambito di attività della certificazione può avvenire in seguito a comunicazioni da parte dell'organizzazione certificata o in seguito a modifiche concordate tra l'ente di certificazione e l'organizzazione certificata che rendano necessario un adeguamento a requisiti specifici (ad es. modifiche all'organizzazione, al settore di attività, al contesto aziendale, adeguamenti dovuti a richieste dei Clienti, osservanza o mancata osservanza di requisiti, ecc.). Fanno eccezione le variazioni di indirizzo. Un'estensione dà luogo a un nuovo documento di certificazione di pari validità (scadenza). Una riduzione dà luogo a un nuovo documento di certificazione, che può avere una validità inferiore.

#### 3.4 Revoca/Sospensione

SQS può revocare le certificazioni rilasciate che vengono utilizzate in maniera abusiva o non conformi ai requisiti al momento della loro emissione o del loro rinnovo. Anche in caso di mancato pagamento dei servizi SQS, a fronte di solleciti in forma scritta, può procedere con una revoca della certificazione e il deppennamento dalla lista delle organizzazioni certificate.

Qualora il Cliente non rispetti i requisiti contrattuali, può verificarsi il caso di una sospensione del certificato. In caso di sospensione, SQS comunica in forma scritta all'organizzazione certificata i dettagli inerenti la tipologia e la durata del provvedimento di sospensione. La conformità ai requisiti di certificazione va ripristinata entro un termine massimo di 6 mesi. Durante il periodo di sospensione il Cliente viene depennato dalla lista delle organizzazioni certificate. Qualora nell'arco del periodo stabilito non fosse possibile rimuovere la sospensione, si procederà alla revoca della certificazione.

Entrambe le procedure si svolgono in forma scritta e sono valide a partire dalla ricezione della comunicazione; il Cliente deve interrompere tutte le attività promozionali connesse alla certificazione.

#### 3.5 Impiego dei marchi di certificazione SQS

Durante il periodo di validità e nei limiti previsti dalla certificazione/valutazione rilasciata da SQS, il titolare del certificato è autorizzato a impiegare il corrispondente marchio «Sistema di Management Certificato SQS» o «Sistema di Management Valutato SQS» e la relativa traduzione.



## Regolamento per i servizi e i marchi di certificazione SQS

Qualora impieghi il marchio di certificazione, il titolare è soggetto all'obbligo di apporre, nell'area vuota presente nella parte inferiore dei succitati marchi di certificazione, il modello normativo che sta alla base della certificazione/valutazione SQS stessa (ad es. ISO 9001, ISO 14001 ecc. o Best Board Practice®).



Il Cliente non può apportare modifiche al marchio di certificazione.

Il marchio di certificazione/valutazione può essere utilizzato quale strumento pubblicitario nei rapporti commerciali, come attestazione di un'avvenuta procedura di certificazione/valutazione di SQS e, nella fattispecie, per comunicazioni digitali su documenti commerciali, brochure e inserzioni pubblicitarie, ma non su imballaggi primari, come pure rapporti e certificati legati a test di laboratorio o a servizi di calibrazione e ispezione. In questi casi, in accordo con SQS, si possono ammettere dichiarazioni relative alla presenza di un sistema di gestione certificato.

La tariffa per l'utilizzo dei succitati marchi di certificazione è compresa nei premi annuali dei documenti di certificazione.

Alla scadenza della certificazione/valutazione rilasciata da SQS si estingue contestualmente anche il diritto di utilizzare il corrispondente marchio di certificazione.

Qualora il marchio di certificazione SQS sia impiegato in modo abusivo o contrario al presente regolamento, SQS, dopo avere diffidato il Cliente, una sola volta per iscritto e senza esito, si riserva il diritto di revocare l'autorizzazione all'utilizzo del marchio di certificazione SQS o di vietarne l'ulteriore impiego. Ogni utilizzo non previamente autorizzato del marchio di certificazione SQS è passibile di essere oggetto di ricorsi in giudizio atti a far valere l'azione e a rivendicare eventuali richieste di risarcimento danni.

I marchi diversi da quelli sopra rappresentati sono disciplinati negli specifici regolamenti relativi ai prodotti (norme disciplinari).

### 3.6 Impiego del marchio IQNet

Durante il periodo di validità di una certificazione SQS rilasciata e fintantoché SQS continua a essere membro di IQNet, il Cliente è autorizzato a utilizzare anche il marchio IQNet sotto specificato per i modelli normativi definiti. Il marchio può essere utilizzato quale strumento promozionale nei rapporti commerciali, come attestazione di un'avvenuta procedura di certificazione di SQS e, nella fattispecie, su documenti commerciali, brochure e inserzioni pubblicitarie.



Il marchio IQNet non può subire alcuna modifica e deve sempre essere utilizzato insieme a uno dei marchi di certificazione SQS. Il diritto all'utilizzo del marchio IQNet è concesso al Cliente a titolo gratuito. In caso di impiego abusivo o contrario al regolamento del marchio IQNet, si applica per analogia quanto statuito al paragrafo 3.5.

## 4. Diritti e doveri

### 4.1 Diritti del Cliente

Durante il periodo di validità della certificazione, il Cliente è autorizzato ad utilizzare nei rapporti commerciali i documenti di certificazione e i marchi di certificazione ai sensi dei punti 3.5 e 3.6 del presente regolamento.

### 4.2 Doveri del Cliente

Il Cliente è tenuto a gestire un sistema di management che soddisfi i requisiti normativi. Eventuali non conformità riscontrate in occasione di audit dovranno essere risolte entro i termini stabiliti.

Il Cliente è tenuto a fornire agli auditor SQS informazioni trasparenti e veritiere su tutte le questioni interne dell'organizzazione, rilevanti ai fini della valutazione del sistema di management o per lo svolgimento degli altri servizi di valutazione.

Dopo il rilascio dei documenti di certificazione, il Cliente è tenuto a informare SQS riguardo a qualsiasi modifica o avvenimento rilevante ai fini della valutazione della conformità del sistema di gestione (ad es. variazioni di indirizzo, variazioni organizzative, fusioni, incorporazioni, eventi rilevanti, infrazioni alle disposizioni, ecc.).

Variazioni formali (come variazioni di indirizzo) comportano necessariamente una variazione dei documenti di certificazione.

Nel caso di schemi di certificazione accreditati, su richiesta, il Cliente acconsente all'organismo di accreditamento di partecipare in qualità di osservatore agli audit di SQS.

### 4.3 Diritti di SQS

SQS, qualora entri in possesso di informazioni che possano compromettere o sollevare dubbi circa la conformità e/o l'efficacia del sistema di management del Cliente certificato/valutato, si riserva, dopo aver interpellato il Cliente, di procedere, a spese del Cliente stesso, ad ulteriori audit non programmati.

### 4.4 Doveri di SQS

SQS eroga tutti i servizi con la dovuta diligenza e secondo competenza e professionalità, avvalendosi di personale di comprovata fiducia. SQS si impegna inoltre a trattare in maniera confidenziale qualsiasi informazione messa a disposizione dal Cliente.

Nell'ambito delle proprie attività SQS risponde esclusivamente per dolo e colpa grave. Si esclude ogni altra responsabilità, qualora ciò sia consentito dalla legge. SQS non può essere in alcun modo considerata responsabile qualora eventuali soggetti terzi non dovessero riconoscere del tutto o in parte i documenti di certificazione. Lo stesso dicasi in caso di eventuali richieste di risarcimento danni promosse da terzi (nello specifico, da Clienti dell'organizzazione certificata, a causa di inadempienza degli standard qualitativi auspicati o del mancato riconoscimento dei documenti di certificazione quale elemento probatorio in controversie in materia di responsabilità civile da prodotto).

## 5. Gestione delle controversie

La decisione di SQS di non rilasciare o sospendere/revocare una certificazione/valutazione oppure di rifiutare il diritto all'utilizzo dei marchi di certificazione può essere impugnata proponendo ricorso alla Commissione di sorveglianza di SQS stessa. Con la sottoscrizione del contratto, il Cliente riconosce pienamente la Commissione di sorveglianza di SQS quale unico ente avente facoltà di conciliare e decidere in tali controversie.

Il ricorso deve essere presentato alla Commissione di sorveglianza in forma scritta entro 30 giorni dalla comunicazione della decisione di SQS.

La Commissione di sorveglianza sottopone a verifica la decisione di SQS. Il Presidente della Commissione di sorveglianza può conferire effetto sospensivo al ricorso in presenza di una giusta causa. Le spese del procedimento sono a carico della parte soccombente.

## 6. Condizioni generali

### 6.1 Ambito di validità

Fatti salvi i casi in cui vi siano diversi accordi stipulati in forma scritta o altre disposizioni di legge vincolanti, le presenti Condizioni Generali sono valide per i contratti stipulati tra SQS e i suoi committenti per erogazione di servizi da parte di SQS (nella fattispecie svolgimento di audit, valutazione, certificazione e formazione). Restano salvi, in particolare, gli accordi contrattuali individuali e le disposizioni previste dagli specifici regolamenti relativi ai prodotti. Modifiche e ulteriori accordi alle presenti Condizioni Generali sono validi esclusivamente se confermati in forma scritta da entrambi i contraenti.

### 6.2 Doveri del Cliente

Il Cliente è tenuto ad adempiere in modo corretto e completo agli obblighi per esso previsti nell'ambito del mandato assegnato, con ciò intendendo nello specifico a fornire a SQS informazioni veritiere sui fatti necessari all'adempimento del mandato stesso. Il Cliente risponde delle conseguenze della violazione di tale obbligo d'informazione.

### 6.3 Doveri di SQS

Si applicano le disposizioni ai sensi del punto 4.4 con le seguenti precisazioni in merito.

### Disciplina, riservatezza e responsabilità

La divulgazione di informazioni a terzi è consentita solo verso enti pubblici con poteri esecutivi, nonché verso organismi di certificazione accreditati con rapporto contrattuale per lo svolgimento di attività di audit o certificazioni.

### Offerta di servizi

SQS si riserva il diritto di adeguare alle condizioni correnti la propria offerta di servizi e, ad es., di non offrire più determinati servizi. In tali casi SQS provvederà a sottoporre ai suoi Clienti soluzioni alternative. I Clienti non possono vantare alcun diritto nei confronti di SQS a causa della variazione o sospensione di un servizio.

### 6.4 Perfezionamento del rapporto giuridico

Il rapporto contrattuale si conclude con l'accettazione dell'offerta da parte del Cliente e conferma da parte di SQS. Le eventuali estensioni del contratto (ulteriori prodotti e/o siti) richieste dal Cliente, diventano vincolanti con l'accettazione della relativa offerta da parte del Cliente con conseguente conferma da parte di SQS. Il contratto è valido fino alla sua revoca scritta. In caso di scioglimento del contratto per un periodo di tempo limitato su richiesta del Cliente, o in caso di posticipazione di eventuali termini contrattuali, SQS si riserva il diritto di addebitare al Cliente un indennizzo per i danni subiti:

- fino a 30 giorni lavorativi prima della verifica pianificata: 25% dell'importo della prestazione concordata
- tra 29 e 10 giorni lavorativi prima della verifica pianificata: 50% dell'importo della prestazione concordata
- da 9 giorni lavorativi prima della verifica pianificata: 75% dell'importo della prestazione concordata.

### 6.5 Condizioni

Se non definito un differente accordo, si applica la versione più recente dei premi e delle tariffe. Premi e tariffe sono inclusi nelle offerte SQS.

### 6.6 Modifiche dei requisiti normativi

Le modifiche rilevanti dei requisiti normativi possono alterare l'entità delle prestazioni per le attività di certificazione e determinare costi supplementari. SQS non può essere considerata responsabile delle conseguenze di tali modifiche (ad es. audit supplementari, prestazioni di diversa natura, ecc.). SQS è autorizzata ad introdurre in qualsiasi momento tali modifiche, qualora queste siano necessarie.

### 6.7 Controversie/Diritto applicabile/Foro competente

In caso di controversia, SQS e il Cliente si impegnano a trovare una soluzione concordata prima di adire le vie legali. Si impegnano a sottoporre alla Commissione di sorveglianza di SQS le controversie sorte dai contratti tra essi stipulati in relazione ai servizi pattuiti. La Commissione di sorveglianza di SQS si impegna nella mediazione tra le parti e nella composizione stragiudiziale della controversia. Fatta eccezione per le controversie ai sensi del punto 5, le parti sono comunque libere di rivolgersi infine ad un Tribunale statale.

**Fatto salvo un diverso accordo esplicito nello specifico caso concreto, tutti i rapporti giuridici in cui SQS interviene in qualità di fornitore di servizi sono soggetti all'applicazione del diritto svizzero.**

**Per la valutazione delle controversie derivanti dai suddetti rapporti giuridici si elegge a foro competente il Foro di Berna.**