



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 gestione 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 «Sistema di management certificato SQS» e «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 delle procedure in conformità ai regolamenti sui prodotti, 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 che sarà pubblicato nella lista delle organizzazioni certificate e, se richiesto dagli obblighi di accreditamento, su IAF CertSearch ([www.iafcertsearch.org](http://www.iafcertsearch.org)).

I documenti di certificazione riportano il nome e l'indirizzo dell'organizzazione certificata, il campo di applicazione, la base normativa, il No. di reg., il periodo di validità, la data di emissione e il codice QR.



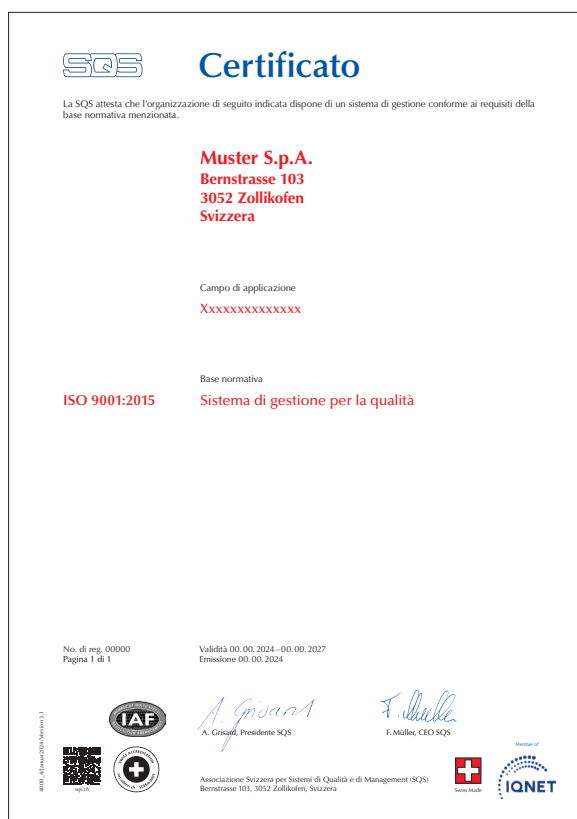
### 3. Documenti di certificazione/attestati SQS

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)

I documenti di certificazione e gli attestati SQS possono essere emessi in lingua tedesca, inglese, francese e italiano.

Esempio documento di certificazione



#### 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 del campo di applicazione 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 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 depennamento 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, la certificazione viene pubblicata nell'elenco delle organizzazioni certificate con l'indicazione «sospesa». 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 verificato SQS» e la relativa traduzione.



Il marchio di certificazione può essere utilizzato in positivo (nero su bianco), in negativo (bianco su nero), facoltativamente e in scala. Non sono ammesse altre modifiche ai marchi di certificazione da parte del cliente. 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 prodotti, imballaggi primari o secondari, schede tecniche o istruzioni tecniche e istruzioni operative di prodotti, rapporti e certificati sulla fornitura di un determinato servizio (ad es. in relazione a prove di laboratorio, certificati di taratura e servizi di ispezione, certificati di formazione o certificati di conformità del prodotto, ecc.).

La tariffa per l'utilizzo dei suddetti 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 Utilizzo 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. 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 ad 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.

#### 3.7 Utilizzo dei marchi di accreditamento e del marchio IAF MLA

Ove consentito, il marchio di accreditamento e il marchio IAF MLA vengono apposti sui documenti di certificazione. I certificati muniti di tali marchi sono considerati documenti ufficiali. Il Cliente non è autorizzato a utilizzare in alcun modo i marchi di accreditamento o il marchio IAF MLA. Allo stesso modo, non è consentita la modifica o l'appropriazione indebita di questi marchi.



In caso di uso illecito o abusivo di tali marchi, il Cliente potrebbe incorrere nel divieto di utilizzo degli stessi dopo un avvertimento scritto non andato a buon fine da parte della direzione di SQS. Ci riserviamo il diritto di far valere la richiesta di provvedimenti in-giuntivi così come eventuali richieste di risarcimento danni in caso di uso improprio.

## 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 gestione 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 gestione o per lo svolgimento degli altri servizi di valutazione.

Una volta ottenuta la certificazione, il Cliente è tenuto a informare immediatamente SQS di eventuali problemi o modifiche che potrebbero influire sulla capacità del sistema di gestione di soddisfare i requisiti della norma certificata. Ciò include, ad esempio, cambiamenti dello status giuridico, economico o organizzativo o dei rapporti di proprietà; cambiamenti nell'organizzazione e nella gestione (ad esempio, inerenti a collaboratori in ambito dirigenziale o in posizioni chiave che possono influenzare il processo decisionale o il funzionamento del sistema di gestione certificato); variazioni di indirizzo e punti di contatto; la divisione interessata dal sistema di gestione certificato; modifiche sostanziali al sistema e ai processi di gestione. Dopo aver informato il cliente, SQS adotterà le misure appropriate per verificare la capacità del sistema di gestione di continuare a soddisfare i requisiti della norma da certificare. Ciò può includere anche audit straordinari non pianificati nei locali del cliente o una revisione dei documenti. La mancata segnalazione immediata di tali problemi o modifiche da parte del Cliente può comportare la sospensione o, in casi gravi e giustificati, la revoca della certificazione da parte di SQS. Inoltre, l'organizzazione si impegna a notificare immediatamente a SQS (sito web SQS «Incidenti e infrazioni»), eventuali incidenti gravi o infrazioni alle normative applicabili che abbiano comportato situazioni irregolari rilevate da Autorità di controllo.

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 gestione 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 Obblighi di SQS e limitazione di responsabilità

La SQS eroga tutti i servizi con la dovuta diligenza, competenza e professionalità, avvalendosi di personale qualificato. Nell'ambito dell'attività che svolge, è responsabile solo per dolo e colpa grave. Nella misura consentita dalla legge, è esclusa ogni ulteriore responsabilità. In particolare, SQS non può essere ritenuta responsabile:

- se terzi non riconoscono, o riconoscono solo parzialmente, i documenti di certificazione;
- per eventuali richieste di risarcimento danni da parte di terzi, ovvero clienti dell'organizzazione certificata, a causa del mancato rispetto delle loro aspettative di qualità;
- in caso di mancato riconoscimento dei documenti di certificazione come prova nelle controversie sulla responsabilità del prodotto.

La SQS si impegna a mantenere segrete con la dovuta diligenza tutte le informazioni riservate riguardanti il cliente di cui viene a conoscenza in relazione alle sue attività con il cliente o tramite comunicazioni di terzi (ades. denunciati, autorità). Per informazioni riservate si intendono tutte le informazioni che sono dichiarate riservate o che sono solitamente considerate tali per la loro natura. In particolare:

- le informazioni non sono considerate informazioni riservate se esse erano già evidenti al momento della loro notifica a SQS;
- diventano palesemente evidenti senza l'intervento di SQS;
- SQS riceve da terzi che non li hanno ricevuti direttamente o indirettamente dal cliente in buona fede.

La SQS trasmette informazioni riservate a terzi solo con il consenso scritto del cliente, ad eccezione della trasmissione o divulgazione dovuta ad un obbligo contrattuale con proprietari di standard, a un provvedimento legale o a un'ordinanza giudiziaria o ufficiale. Il consenso del cliente è richiesto per la ripresa di foto, registrazioni audio e video che ritraggono situazioni e fatti sul posto di lavoro (senza persone) in loco o durante le valutazioni a distanza/conferenze video. Foto, registrazioni audio e video di persone non sono consentite né dal cliente né da SQS, né in loco né nell'ambito di valutazioni a distanza e videoconferenze.

I dati personali del cliente, a cui SQS ha accesso nell'ambito dell'adempimento del contratto saranno trattati da SQS nel pieno rispetto delle disposizioni summenzionate e in conformità ai requisiti della legge sulla protezione dei dati. SQS tratta i dati personali del cliente non in veste di titolare del trattamento, bensì come ente responsabile indipendente ai sensi dell'art. 5 lett. j (LPD).

SQS tratterà i dati personali nelle seguenti modalità (elenco non esaustivo)

- esclusivamente ai fini dell'adempimento del contratto;
- solo nella misura necessaria ai fini dell'adempimento del contratto (minimizzazione dei dati);
- rendendoli accessibili solo ai dipendenti e agli Auditor esterni che li necessitano ai fini dell'adempimento del contratto;
- applicando misure di natura tecnica e organizzativa idonee, volte principalmente a proteggere l'accesso a tali dati da parte di terzi non autorizzati.

Ai fini dell'adempimento del contratto, SQS si impegna a coinvolgere esclusivamente dipendenti e Auditor esterni che si siano vincolati per contratto alla riservatezza, ivi inclusa l'osservanza di eventuali obblighi speciali previsti dalla legge. Su richiesta del cliente, SQS gli consentirà di prendere visione delle dichiarazioni di riservatezza per lui rilevanti.

Il trattamento dei dati da parte di SQS, in particolare dei dati personali in relazione alla loro raccolta, utilizzo, trattamento e sicurezza dei dati, sono disciplinati dalle disposizioni di SQS in materia di protezione dei dati, che si applicano in aggiunta al regolamento per i servizi e i marchi di certificazione SQS che sono pubblicati sul sito web di SQS ([www.sqs.ch/it/disposizioni-sulla-protezione-dei-dati](http://www.sqs.ch/it/disposizioni-sulla-protezione-dei-dati)).

### 4.5 Riservatezza e segretezza

La SQS, in qualità di organismo di certificazione accreditato, è tenuta a rispettare i più elevati standard in materia di riservatezza, segretezza e imparzialità. Tale obbligo si fonda su basi legali come il Codice penale svizzero (RS 311.0, art. 162 e 273), il Codice delle obbligazioni (RS 220, art. 321a CO), la Legge federale sulla protezione dei dati (RS 235.1, LPD) con la relativa Ordinanza sulla protezione dei dati (OPDa), nonché il Regolamento generale sulla protezione dei dati (RGPD dell'UE), applicabile secondo il principio del luogo di mercato.

Inoltre, orientiamo le nostre attività alle norme di accreditamento riconosciute a livello internazionale, in particolare ai requisiti della ISO/IEC 17020 per gli organismi di ispezione, della ISO/IEC 17021-1 per gli organismi di certificazione dei sistemi di gestione, della ISO/IEC 17029 per gli organismi di validazione e verifica, nonché della ISO/IEC 17065 per la certificazione di prodotti, processi e servizi.

Queste disposizioni legali e normative garantiscono una protezione completa di tutte le informazioni riservate e dei dati dei clienti. Accordi individuali aggiuntivi di riservatezza (NDA) non sono necessari ai sensi delle prescrizioni regolamentari sopra menzionate e potrebbero entrare in conflitto con obblighi legali di divulgazione o con i principi della nostra indipendenza e imparzialità.

Informazioni dettagliate sulle nostre disposizioni vincolanti in materia di riservatezza e segretezza sono pubblicate nelle direttive ufficiali SQS al sito [https://www.sqs.ch/it/disposizioni-sulla-protezione-dei-dati](http://www.sqs.ch/it/disposizioni-sulla-protezione-dei-dati).

## 5. Gestione delle controversie

### 5.1 Ricorsi

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

Il ricorso deve essere presentato alla Commissione di controllo in forma scritta entro 30 giorni dalla comunicazione della decisione di SQS (sito web SQS «Ricorsi e reclami»).

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

### 5.2 Reclami

Gli enti esterni (ad es. organizzazioni, consumatori, autorità) possono presentare un reclamo a causa di insoddisfazione per le attività e i servizi di SQS o per le attività e i servizi di un'organizzazione certificata da SQS.

I reclami devono essere presentati per iscritto alla SQS (sito web SQS «Ricorsi e reclami»).

La SQS verifica se il reclamo è giustificato. Se pertinente, attua le necessarie correzioni, analisi delle cause e misure correttive. La SQS rilascia una dichiarazione scritta e informa il segnalatore rispetto alle misure attuate.

## 6. Condizioni generali

### 6.1 Ambito di applicazione

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 contratto

Il rapporto contrattuale si perfeziona 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 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:

- da 60 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 controllo di SQS le controversie sorte dai contratti tra essi stipulati in relazione ai servizi pattuiti. La Commissione di controllo 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.**