



# REGOLAMENTO ATTIVITÀ DI ISPEZIONE ai sensi della norma ISO 17020

Data	19 Marzo 2021	Edizione	05	Revisione	02
Preparato - CCM	Verificato - RT Inspection	Approvato - RRI	Approvato AD		
Ghidotti Fabio	Michele Ghirardi	Piccazzo Claudio	Marino Mini		
COPIA CONFORME AL DOCUMENTO INTERNO DEL SISTEMA IAS					

## 0. INDICE

0.	Indice		
1.	Scopo e Campo di Applicazione	9.	Controversie
2.	Riferimenti Normativi	10.	Impegni del Cliente
3.	Termini, Definizioni, Acronimi	11.	Utilizzo dei marchi IAS
4.	Requisiti	12.	Riservatezza
5.	Accesso alle attività di Ispezione	13.	Cause di forza maggiore
6.	Processo di Ispezione	14.	Responsabilità Civile
7.	Reclami	15.	Rapporto contrattuale
8.	Ricorsi		

## 1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

Il presente documento definisce il processo generale relativo allo svolgimento di attività di ispezione contrattualmente stabilite con i propri clienti, applicabile a tutte le attività di ispezione eseguite da IAS REGISTER AG (di seguito IAS) attraverso le attività ed i processi della Divisione Inspection (di seguito IAS INSPECTION).

**IAS INSPECTION** è quindi un Organismo di Ispezione che opera conformemente alla UNI CEI EN ISO/IEC 17020 determinando, attraverso l'Attività di Ispezione, la conformità di un prodotto, di un processo o di un servizio a requisiti specifici o, sulla base di un giudizio professionale, a requisiti generali, definiti all'interno di un "Contratto di Ispezione" specificatamente stabilito con un Cliente.

Il presente regolamento stabilisce la procedura connessa al servizio di ispezione erogato, in tutti i suoi requisiti e passaggi. **Può fare domanda di attività di ispezione qualunque cliente, persona fisica o giuridica, come giuridicamente definita dalla legislazione vigente nei diversi Paesi ove IAS INSPECTION opera, che intende sottoporre prodotti, processi o servizi ad una specifica attività di ispezione contrattualmente definita tra IAS e il cliente stesso.**

Lo specifico schema di ispezione di IAS INSPECTION è definito per ogni "Contratto di Ispezione", attraverso i "Requisiti di Ispezione" definiti all'interno dello specifico "Contratto di Ispezione" stipulato con ogni singolo cliente.

Ogni singolo "Contratto di Ispezione" ed i relativi "Requisiti di Ispezione", sono parte aggiuntiva fondamentale, integrante e vincolante del presente Regolamento Generale ISO 17020.

IAS registra nell'"**Elenco Contratti di Ispezione**", numerato, tutti i "Contratti di Ispezione" eseguiti per conto dei Clienti contrattualizzati.

## 2. RIFERIMENTI NORMATIVI

I riferimenti normativi richiamati all'interno del presente documento sono consultabili ai seguenti link:

- ISO [www.iso.org](http://www.iso.org)

Ente emittente	Riferimento	Descrizione
ISO/IEC	17000	Valutazione della conformità. Vocabolario e principi generali
ISO/IEC	17020	Requisiti Generali per gli organismi che operano nelle attività di Ispezione

## 3. TERMINI, DEFINIZIONI E ACRONIMI

Per quanto concerne termini e definizioni utilizzati nel presente regolamento si fa riferimento a quanto definito nella Norma ISO/IEC 17000.

Valgono inoltre, dove applicabili, i seguenti acronimi e le seguenti definizioni:

- ✓ **IAS REGISTER AG** Società Organismo di certificazione, ispezione e training IAS
- ✓ **IAS REGISTER AG - Divisione Inspection** IAS INSPECTION
- ✓ **ORGANISMO DI ISPEZIONE:** Per Organismo di Ispezione si intende un Organismo che effettua attività di ispezione; in questo caso IAS INSPECTION.

### IAS REGISTER AG

Internet: [www.ias-register.com](http://www.ias-register.com)

Sede Legale ed Operativa

Telefono: +41 91 682 01 59

E-Mail: [info@ias-register.com](mailto:info@ias-register.com)

Via San Gottardo, 112 CH -6828- BALERNA

Fax. +41 91 682 12 48



# REGOLAMENTO ATTIVITÀ DI ISPEZIONE ai sensi della norma ISO 17020

Ed.05 Rev.02

- ✓ **ACCREDITAMENTO:** Procedimento con cui un organismo riconosciuto attesta formalmente la competenza di un organismo o persona a svolgere funzioni specifiche.
  - ✓ **PRODOTTO:** Risultato di un processo.
  - ✓ **PROCESSO:** Insieme di attività correlate o interagenti che trasformano elementi in ingresso in elementi in uscita.
  - ✓ **SERVIZIO:** Risultato di almeno un'attività necessariamente effettuata all'interfaccia tra il fornitore ed il cliente, che è generalmente intangibile.
  - ✓ **CERTIFICATO DI ISPEZIONE:** I Certificati di Ispezione sono generalmente sintetiche dichiarazioni di conformità con specifici requisiti, per esempio, in relazione a controlli obbligatori per legge.
  - ✓ **RAPPORTO DI ISPEZIONE (o VERIFICA):** Rapporto che descrive dettagliatamente un'ispezione e i relativi risultati.
  - ✓ **RILASCIO:** La consegna di un certificato/rapporto di ispezione (o verifica) da parte dell'ispettore, a seguito dell'ispezione, direttamente sul posto (on site).
  - ✓ **DOCUMENTO TECNICO DI PRODOTTO (DTP1):** Documento indicante i "Requisiti di Ispezione" con la completa descrizione del prodotto da certificare, le misure, le prove, con le relative modalità di esecuzione, da effettuare, sia ad opera del cliente che da parte dell'Organismo di Ispezione.
  - ✓ **DOCUMENTO TECNICO DI PROCESSO (DTP2):** Documento indicante i "Requisiti di Ispezione" con la completa descrizione del processo da ispezionare e/o certificare, le fasi, le prove e le relative modalità di esecuzione, da effettuare, sia ad opera del cliente che da parte dell'Organismo di Ispezione.
  - ✓ **DOCUMENTO TECNICO DI SERVIZIO (DTP3):** Documento indicante la completa descrizione del servizio da ispezionare e/o certificare, le fasi, le prove e le relative modalità di esecuzione, da effettuare, sia ad opera del cliente che da parte dell'Organismo di Ispezione.
- NOTA:** I DTP1,2,3 sono parte integrante del "Contratto di Ispezione", e ogni cliente può chiedere la certificazione di un suo prodotto, prodotto processo e servizio a fronte degli stessi, a qualsiasi Organismo di Ispezione.
- ✓ **NON CONFORMITÀ/ NON CONFORME:** Per Non Conformità si intende il mancato soddisfacimento di un requisito. Si definisce non conforme il risultato di un'ispezione in cui si è riscontrato il mancato soddisfacimento di un requisito.
  - ✓ **OSSERVAZIONE:** Per osservazione si intende un rilievo causato da una parziale attuazione di un requisito (di norma o riferito al presente Regolamento Generale di IAS) il cui risultato non inficia o non è suscettibile d'inficiare direttamente o immediatamente la qualità delle prestazioni.
  - ✓ **ORGANIZZAZIONE (o CLIENTE):** Per Organizzazione si intende il termine usato per indicare il soggetto che produce e fornisce un prodotto, un servizio ed esegue e che, nel caso del presente regolamento, fa domanda di Certificazione.
  - ✓ **ISPETTORE:** Per Ispettore si intende il termine usato per indicare persona che ha competenza per effettuare una verifica ispettiva e che viene incaricata dall'Organismo di Ispezione di effettuare le verifiche ispettive.

## 4. REQUISITI

### 4.1 Requisiti Generali

Al fine di garantire la propria imparzialità ed indipendenza dalle parti coinvolte, IAS (e la sua Divisione IAS INSPECTION):

- non è implicata in alcun modo nelle attività di progettazione, fabbricazione, fornitura, installazione, acquisto, proprietà, utilizzo o manutenzione degli elementi sottoposti ad ispezione;
- non fa parte di un soggetto giuridico impegnato nelle attività citate;
- non è collegata mediante proprietà comune, personale, direzione e impegni contrattuali ad un soggetto giuridico separato che possa influenzare l'esito delle ispezioni.

IAS dispone, inoltre, di un proprio Sistema di Gestione il cui manuale può essere fornito a richiesta del Cliente in copia non controllata, di cui il presente Regolamento è parte integrante.

Lo stato giuridico di IAS e di IAS INSPECTION sono descritti nello Statuto.

Il presente Regolamento definisce i rapporti tra IAS e l'organizzazione che richiede l'ispezione e descrive le modalità operative attraverso le quali IAS INSPECTION procederà ad eseguire l'attività di ispezione finalizzata al rilascio del "Rapporto Finale d'Ispezione" o al Certificato.



## 4.2 Oggetto dell'Ispezione e soggetto responsabile

IAS INSPECTION, Divisione di IAS, è un **Organismo di Ispezione di tipo A** per diverse tipologie di attività oggetto del presente Regolamento di Ispezione e di seguito indicate:

**a) Prodotti e processi e servizi settore industriale:**

- ispezioni su macchine, componenti di macchina ed accessori a fronte delle specifiche dei clienti;
- ispezioni su prodotti industriali a fronte delle specifiche dei clienti;
- ispezioni su processi industriali a fronte delle specifiche dei clienti, con particolare riferimento agli aspetti di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro e in materia di tutela ambientale;
- ispezioni sui servizi industriali a fronte delle specifiche dei clienti.

**b) Prodotti e processi e servizi settore agro-alimentari:**

- ispezioni su macchine, componenti di macchina ed accessori del settore agro-alimentare a fronte delle specifiche dei clienti;
- ispezioni su prodotti del settore agro-alimentari a fronte delle specifiche dei clienti;
- ispezioni su processi del settore agro-alimentari a fronte delle specifiche dei clienti, con particolare riferimento agli aspetti di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro e in materia di tutela ambientale;
- ispezioni sui servizi del settore agro-alimentari a fronte delle specifiche dei clienti.

**c) Costruzioni edili e delle opere di ingegneria civile in generale e relative opere impiantistiche, opere di presidio e di difesa ambientale e di ingegneria naturalistica**

- Ispezioni sulla progettazione delle opere a fronte delle specifiche dei clienti;
- Ispezione sulla esecuzione delle opere a fronte delle specifiche del cliente, con particolare riferimento agli aspetti di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro e in materia di tutela ambientale.

**d) Opere impiantistiche industriali**

- Ispezioni sulla progettazione delle opere a fronte delle specifiche del cliente;
- Ispezione sulla esecuzione delle opere a fronte delle specifiche del cliente, con particolare riferimento agli aspetti di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro e in materia di tutela ambientale.

**e) Prodotti per i quali il cliente intende comunicare al mercato requisiti di sostenibilità**

- Convalida delle evidenze contenute nella Asserzione Ambientale Autodichiarata rilasciata dall'organizzazione a fronte delle specifiche della norma ISO 14021;

Responsabile delle ispezioni è IAS (attraverso la sua Divisione IAS INSPECTION) anche nel caso in cui l'attività ispettiva sia eseguita da collaboratori autonomi adeguatamente qualificati in conformità alla norma UNI CEI EN ISO/IEC 17020 e, ove applicabile, alle disposizioni regolamentari vigenti nei diversi Paesi.

L'attività ispettiva potrà essere svolta, in funzione del tipo di attività di verifica, sul sito, presso la sede dell'Organizzazione Cliente, o anche presso la sede operativa di IAS INSPECTION secondo gli accordi che di volta in volta saranno presi.

## 5. ACCESSO ALLE ATTIVITÀ DI ISPEZIONE

Possono accedere ai servizi di Ispezione di IAS INSPECTION tutte le organizzazioni (o clienti) che possono necessitare dei servizi di ispezione identificati nel precedente capitolo

## 6. PROCESSO DI ISPEZIONE

Per l'apertura dell'iter di ispezione, l'organizzazione (o cliente) che vuole sottoporre a un'ispezione un prodotto, un processo o un servizio o un progetto secondo requisiti applicabili, inoltra a IAS INSPECTION la relativa richiesta firmata dal Rappresentante Legale o da suo delegato, assieme alla documentazione di supporto.

Al ricevimento della domanda, IAS INSPECTION provvederà a richiedere ogni eventuale ulteriore informazione che si rendesse necessaria per l'esatta valutazione dell'oggetto dell'incarico che il committente intende affidare.

Il rapporto tra IAS INSPECTION e l'Organizzazione (o Cliente) sarà regolato esclusivamente da ordine/contratto di ispezione sottoscritto tra le parti al momento della conclusione dell'accordo.

La firma del legale rappresentante dell'organizzazione richiedente rappresenta l'evidenza oggettiva dell'accettazione dei regolamenti applicabili da parte dell'organizzazione (o cliente) richiedente.

Nel caso l'offerta non sia presentata, IAS INSPECTION informa l'organizzazione (o cliente) delle motivazioni.



# REGOLAMENTO ATTIVITÀ DI ISPEZIONE ai sensi della norma ISO 17020

Ed.05 Rev.02

L'ispezione, secondo le esigenze della procedura, può essere condotta da un singolo ispettore o da un gruppo di ispezione. In questo secondo caso, IAS INSPECTION provvede a nominare un responsabile del gruppo medesimo.

L'offerta presentata indica, dove applicabile, il nominativo dell'Ispettore Responsabile del Gruppo di Ispezione (Responsabile Commessa) del servizio ispettivo offerto da IAS INSPECTION.

In seguito alla firma del contratto IAS INSPECTION comunica all'organizzazione i nominativi degli Ispettori (singolo o Gruppo di ispezione) incaricati.

Nell'offerta viene indicato il termine entro il quale, ricevuta tale comunicazione, in caso di giustificati motivi, l'organizzazione (o cliente) può procedere alla ricusazione degli ispettori di cui sopra, inviando comunicazione scritta a IAS INSPECTION.

Trascorso tale periodo i nominativi stessi si ritengono accettati.

In caso di indisponibilità di uno o più ispettori al momento dell'esecuzione dell'attività di ispezione, al fine di mantenere la continuità del servizio, IAS INSPECTION si riserva il diritto di sostituire gli ispettori individuati (singolo o membro del Gruppo di ispezione) con altro personale qualificato, comunicando tempestivamente i nuovi nominativi all'organizzazione (o cliente).

IAS INSPECTION comunica al cliente l'eventuale possibile presenza durante l'ispezione, di altri Ispettori (per es. limitata al ruolo di osservatori dell'attività svolta dagli Ispettori IAS INSPECTION incaricati o richiesta contrattualmente o prevista da disposizioni normative specifiche di ogni Paese).

Il cliente ha l'obbligo di accettare la presenza di questi Ispettori.

Il cliente è inoltre obbligato a mettere a conoscenza degli ispettori i requisiti e le dotazioni di sicurezza del sito ove l'ispezione ha luogo, come previsto dalle disposizioni di legge vigenti nei diversi Paesi ove l'ispezione viene condotta.

## 6.1 Documentazione del Cliente

Il Cliente è tenuto a mettere a disposizione tutta la documentazione necessaria alla ispezione.

Per lo svolgimento delle attività ispettive è necessaria la predisposizione di copie dei documenti e di un elenco degli stessi da mettere a disposizione degli ispettori, che avranno l'obbligo di non alterarne il contenuto originale.

IAS INSPECTION consiglia i Clienti a trasmettere la documentazione in formato cartaceo o/e in formato informatico, dove applicabile, secondo le seguenti modalità:

i formati accettati, salvo accordi differenti, sono: ".pdf"

la lista di tutti i documenti trasmessi deve essere unica e in formato ".xls" o eventualmente ".doc".

### 6.1.1 Documentazione del Cliente per tipologia ispezione e)

Il Cliente è tenuto a mettere a disposizione tutta la documentazione necessaria alla ispezione come da elenco riportato in offerta, ovvero:

**Asserzione Ambientale autodichiarata ai sensi della ISO 14021 per ogni prodotto di cui si chiede la convalida, e**

**nel caso in cui l'Organizzazione sia un produttore:**

- Procedura di calcolo basata sul bilancio di massa;
- Elenco delle materie prime che compongono il prodotto/i per ciascun prodotto di cui si richiede la convalida dell'asserzione;
- Dichiarazione rilasciata dal fornitore all'Organizzazione di materia prima per dare evidenza delle caratteristiche ambientali del materiale fornito (esempio: contenuto di riciclato all'interno della materia prima, contenuto di materia rinnovabile, ecc.) come riportate nella ISO 14021 nella revisione corrente;

**nel caso in cui l'Organizzazione sia un operatore economico che immette sul mercato prodotti fabbricati da altri soggetti senza ulteriori trasformazioni:**

- Copia del contratto tra il fabbricante e il distributore/importatore/rappresentante autorizzato che regoli l'accordo per la distribuzione del prodotto oggetto di verifica;
- Copia della dichiarazione del rappresentante Legale del distributore/importatore/rappresentante autorizzato che indichi che il prodotto acquisito dal fabbricante viene distribuito sul proprio mercato senza che sia apportata qualsiasi genere di alterazione delle caratteristiche oggetto di verifica;
- Tabella di relazione biunivoca tra codice di prodotto realizzato da fabbricante e quello attribuito da distributore/importatore/rappresentante autorizzato;
- Dichiarazione rilasciata dal fornitore all'Organizzazione del prodotto per dare evidenza delle caratteristiche ambientali del materiale fornito (esempio: contenuto di riciclato all'interno della materia prima, contenuto di materia rinnovabile, ecc.) come riportate nella ISO 14021 nella revisione corrente;



## 6.2 Risultati dell'attività di ispezione

Il lavoro di Ispezione eseguito da IAS INSPECTION quale Organismo di ispezione, deve essere oggetto di un Rapporto di ispezione (RI) e/o di un Certificato di ispezione (CI) rintracciabile.

Il RI e il CI devono comprendere i risultati degli esami svolti e l'eventuale determinazione di conformità derivante da questi risultati nonché tutte le informazioni necessarie per comprenderli e interpretarli.

Secondo quanto precisato nel documento tecnico di riferimento (DTP1 o 2 o 3), qualora prevista dal servizio di ispezione, l'effettuazione delle prove può: precedere, avvenire contemporaneamente o seguire l'attività di verifica ispettiva.

Salvo diversa prescrizione l'Ispettore preleva campioni di prodotto che saranno inviati a Laboratori accreditati per l'effettuazione delle prove previste ed operanti in conformità alla Norma UNI CEI EN ISO/IEC 17025 oppure, se questi non risultano disponibili, possono essere utilizzati Laboratori non accreditati dei quali viene accertata da IAS INSPECTION l'affidabilità in conformità alla **Linea Guida ILAC-P10 :012013 - ILAC Policy on the Traceability of Measurement Results**.

Le verifiche analitiche si considerano concluse positivamente quando IAS INSPECTION, esaminato il rapporto delle prove, accerta che i risultati sono conformi ai requisiti del documento tecnico di riferimento. Se invece le verifiche analitiche hanno esito negativo ne viene data comunicazione al Cliente.

Qualora non vi siano dati da inserire in uno o più campi, sarà comunque apposta la dicitura "Non Applicabile", in modo che risulti chiaro che non si tratta di omissione. Ove possibile sarà indicata anche una motivazione.

NOTA: Dove l'ispezione è a seguito di mandato legale di autorità nazionali (es. Attività sotto Notifica), queste possono predisporre requisiti specifici sul come riportare i risultati dell'ispezione.

RI ed i CI devono essere firmati o, in via alternativa, approvati soltanto dal personale autorizzato IAS (ad es. il Responsabile IAS INSPECTION o il Responsabile dell'attività d'ispezione o altra persona autorizzata).

## 6.3 Contenuti minimi dei Rapporti / Certificati

I RI e/o CI, se non diversamente specificato (ad es. da requisiti legali, contrattuali, etc.), deve contenere almeno i seguenti elementi:

- Identificazione del documento;
- Identificazione dell'organismo emittente;
- Riferimento al cliente e al numero del contratto;
- Designazione del documento (Rapporto di ispezione, Certificato di Ispezione, etc.);
- Data dell'ispezione;
- Numerazione delle pagine con indicazione del numero totale di pagine;
- Riferimenti ad eventuali allegati al CI/RI medesimo;
- Informazioni che costituiscono il risultato dell'ispezione comparandoli, se opportuno, con i relativi requisiti di Legge e/o Normativi e/o Contrattuali etc;
- Nota specifica ad indicare quando trattasi di un rapporto parziale;
- Nominativo degli ispettori esecutori dell'ispezione;
- Nominativo e firma di chi approva il rilascio del CI/RI.
- I rapporti finali d'ispezione devono essere firmati dal Responsabile IAS INSPECTION o, in sua assenza dal sostituto.

Inoltre, ove non in contraddizione con gli specifici requisiti delle diverse attività:

- Descrizione dell'attività ispettiva richiesta;
- Identificazione dell'oggetto ispezionato e, ove applicabile, identificazione degli specifici componenti che sono stati ispezionati e identificazione dei relativi punti ispezionati (ove ad esempio siano stati utilizzati metodi NDT);
- Informazioni su cosa è stato eventualmente omesso dall'originale scopo del lavoro;
- Se alcune parti dell'attività di ispezione sono state subappaltate, i risultati di questo lavoro dovranno essere chiaramente identificati;
- Esito dell'ispezione includendo la determinazione di conformità, ogni difetto o altre non conformità riscontrate (i risultati possono essere supportati da tavole, grafici, bozze e corredi fotografici o video);
- Nominativi (o codici identificativi) dei componenti dello staff ispettivo e, quando l'identificazione elettronica non è assicurata, e loro firma;
- Il nome e l'indirizzo dell'organismo di ispezione (sede di riferimento);
- Ove applicabile, la seguente clausola di NON riproducibilità (in Italiano e/o Inglese a seconda dei casi):

"Il Presente documento non può essere riprodotto parzialmente se non con l'approvazione scritta di IAS REGISTER AG e del Cliente".



# REGOLAMENTO ATTIVITÀ DI ISPEZIONE ai sensi della norma ISO 17020

Ed.05 Rev.02

"The present document shall not be reproduced, except in full, without IAS REGISTER AG and Client's approval".

- Ove applicabile, in merito alla data di ispezione, un campo nel quale si riporta un codice numerico che può essere 1 o 2 o 3 secondo la seguente legenda, che dovrà anch'essa essere presente nel rapporto di ispezione o data concordata con il Cliente;  
data scelta da IAS INSPECTION nel periodo da gg/mm/aa a gg/mm/aa indicato dal Cliente;  
data "inaspettata" per il Cliente;
- Non possono contenere consigli e raccomandazioni;
- Logo IAS INSPECTION o altro Logo dedicato.

## 6.4 Redazione dei Rapporti / Certificati

L'ispettore responsabile dell'ispezione, provvede alla redazione dei RI e/o CI e a consegnare gli stessi al Personale Amministrativo coinvolto.

L'ispettore responsabile dell'ispezione deve effettuare un controllo finale dei rapporti e/o certificati prima dell'invio al Personale Amministrativo.

La trasmissione, da parte dell'ispettore responsabile dell'ispezione, al Personale Amministrativo di competenza implica automaticamente che tale controllo sia stato fatto. Tale trasmissione può avvenire anche per via elettronica.

Eventuali correzioni o aggiunte di questi documenti comportano la revisione dei rapporti e possono essere svolte solo dall'ispettore responsabile dell'ispezione.

## 7. RECLAMI

Tutti i reclami che pervengono a IAS riguardanti le attività di ispezione svolte da IAS INSPECTION vengono presi in esame in accordo alle procedure e ai Regolamenti di IAS, presenti e scaricabili nel sito [www.ias-register.com](http://www.ias-register.com)

È fatto obbligo che IAS INSPECTION risponda in forma scritta a chi ha effettuato il reclamo, dando tutte le informazioni sulle azioni scelte e sui tempi necessari per portarle a termine e dandone contemporaneamente indicazione alle strutture di IAS, per le loro valutazioni.

## 8. RICORSI

Qualsiasi parte interessata può presentare a IAS un ricorso contro le decisioni prese da IAS INSPECTION.

Tutti i ricorsi che pervengono a IAS riguardanti le attività di ispezione svolte da IAS INSPECTION vengono presi in esame sono analizzati da persone tecnicamente competenti che non hanno partecipato all'ispezione oggetto di ricorso e in accordo alle procedure e ai Regolamenti di IAS, presenti e scaricabili nel sito [www.ias-register.com](http://www.ias-register.com).

## 9. CONTROVERSIE

Per qualunque controversia fra una parte interessata (richiedente la certificazione) e IAS che non risulti risolta con le attività descritte nei casi precedenti (reclami e ricorsi) si deve fare ricorso all'intervento del Foro competente di Mendrisio (Svizzera).

## 10. IMPEGNI DEL CLIENTE

Con l'accettazione del presente regolamento l'Organizzazione si impegna a

- operare sempre conformemente a quanto riportato nel presente Regolamento;
- mettere a disposizione le risorse e i documenti necessari, per lo svolgimento delle attività di ispezione previste;
- garantire la disponibilità del personale responsabile delle attività verificate nel corso delle Ispezioni;
- assolvere ai pagamenti definiti nei documenti contrattuali.

## 11. UTILIZZO DEI MARCHI IAS

Il marchio/logo IAS INSPECTION è utilizzato e riportato solo da IAS sui documenti contrattuali e relativi all'attività di ispezione svolte da IAS INSPECTION (Fogli raccolta dati, Rapporti di ispezione, Certificati di Ispezione)

Nell'ambito delle attività ispettive non è autorizzato in nessun caso l'utilizzo del marchio/logo IAS INSPECTION o qualsiasi altro marchio di proprietà IAS, fatto salvo nel caso di ispezione per tipologia e) per la quale è consentita la riproduzione del marchio "ISO 14021" all'interno della Asserzione Ambientale Autodichiarata (la corretta collocazione e riproduzione del marchio è parte integrante del rapporto di ispezione)





## 12. RISERVATEZZA

IAS è responsabile, in conseguenza degli impegni e degli obblighi pubblicitari legalmente validi, della gestione di tutte le informazioni ottenute o prodotte durante l'esecuzione delle attività di ispezione, eseguite da IAS INSPECTION.

Quando IAS è obbligato per legge, o autorizzato da impegni contrattuali, a rilasciare informazioni riservate, il cliente, a meno che ciò sia proibito dalla legge, verrà avvertito delle informazioni che verranno divulgate.

IAS indicherà in anticipo al cliente, ove applicabile, le informazioni che intendesse o dovesse divulgare e rendere pubbliche.

Le informazioni riguardanti il cliente ottenute da fonti diverse dal cliente stesso (per esempio dal reclamante e da autorità in ambito legislativo o giudiziario), saranno trattate come informazioni riservate.

IAS garantisce la riservatezza delle informazioni ottenute ai fini dello svolgimento delle attività di ispezione svolte da IAS INSPECTION, sin dall'inizio della fase contrattuale con i Clienti. Tale Garanzia di Riservatezza è estesa ai propri ispettori impegnandoli:

- a non comunicare, divulgare o utilizzare in qualunque modo notizie, informazioni o dati inerenti, o in qualunque modo collegati, alle attività di ispezione o di certificazione loro assegnate;
- a conservare tutta la documentazione del Cliente in modo tale da non consentire a terzi di prenderne visione o estrarne copia;
- a restituire a IAS INSPECTION al termine dell'ispezione le copie dei documenti relativi alle attività di ispezione o certificazione e ad eliminare eventuali versioni informatiche di tali documenti.

L'impegno alla riservatezza si estende a tutto il personale e ai collaboratori e per tutti i processi propri di IAS: tutti i dipendenti e i collaboratori di IAS, che intervengono a vario titolo nel processo di erogazione del servizio di ispezione svolto da IAS INSPECTION, sottoscrivono accordi di riservatezza con i quali tra l'altro si impegnano a mantenersi liberi da qualunque influenza economica e psicologica e ad eventuali conflitti di interesse.

L'accesso e la consultazione ai documenti di registrazione è riservato solo alle funzioni coinvolte nell'iter contrattuale, al cliente in oggetto ed eventualmente ai soggetti aventi legalmente titolo.

Nel caso in cui informazioni relative al cliente debbano essere divulgate per obblighi di legge, IAS ne dà comunicazione scritta al Cliente.

IAS è vincolata al trattamento di tutte le informazioni ricevute in ottemperanza alle disposizioni in materia di Privacy vigenti nei diversi Paesi ove opera ed alle policy di Sicurezza delle Informazioni di IAS.

In ogni caso i dati dei clienti sono trattati secondo quanto consentito dalle leggi in vigore in materia, nella Confederazione Elvetica.

## 13. CAUSE DI FORZA MAGGIORE

IAS sarà esente dagli obblighi del presente regolamento e non sarà ritenuto in alcun modo responsabile, nel caso, a causa di circostanze non prevedibili, non potesse essere in grado di adempiere ai propri impegni contrattuali.

## 14. RESPONSABILITÀ CIVILE

IAS non è responsabile di nessuna perdita o danno, sostenuti da chiunque, e dovuti ad un atto di omissione od errore qualsiasi, o in qualche modo causati durante lo svolgimento della valutazione, o altri servizi legati all'attività di Ispezione, svolte da IAS INSPECTION, fatta eccezione al caso di negligenza da parte di IAS INSPECTION.

## 15. RAPPORTO CONTRATTUALE

Il rapporto contrattuale tra IAS ed il suo Cliente, svolto da IAS INSPECTION, sarà regolato esclusivamente dal contratto di ispezione concluso tra le parti. In caso di contrasti o discordanze tra il presente Regolamento ed il contratto prevarranno in ogni caso le disposizioni contenute nel contratto di ispezione.