



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

## Regolamento

---

# Servizi e i 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 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 «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 dei prodotti/servizi erogati.

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 ai prodotti.



## 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 dalle norme internazionali di accreditamento e/o dagli specifici regolamenti relativi ai prodotti oggetto del contratto.

SQS definisce, in accordo col Cliente, la pianificazione, l'entità e i termini relativamente alla procedura di certificazione/valutazione. Qualora, per cause imputabili al Cliente, non fosse possibile effettuare alla data concordata appuntamenti, audit ecc., SQS è autorizzata a addebitare l'intero importo dei servizi pianificati e non erogati, a meno che il Cliente non notifichi l'impedimento o rinunci al servizio con un preavviso non inferiore a tre mesi.

Una volta superato con esito positivo l'audit, SQS rilascia al Cliente il certificato SQS o il corrispondente rapporto di certificazione/valutazione.

Il certificato riporta i dati dell'azienda, la ragione sociale e la sede del titolare del medesimo, il settore certificato, l'ambito di attività, la base normativa e il periodo di validità.

## 3. Il certificato SQS



### 3.1 Requisiti per il rilascio

Il certificato SQS viene rilasciato una volta superato con esito positivo l'audit di certificazione. Devono essere rispettati tutti i requisiti del modello normativo applicabile.

### 3.2 Validità e mantenimento del certificato/ Sospensione e revoca

Il periodo di validità del certificato SQS è di 3 anni e le condizioni per il suo mantenimento sono disciplinate dalle norme internazionali di accreditamento e rispettivo regolamento relativo al prodotto.

SQS si riserva il diritto di sospendere (revoca temporanea) o revocare (in modo definitivo) un certificato qualora riscontri casi di abuso nell'utilizzo del medesimo o accerti il venir meno dei requisiti che sussistevano al momento del rilascio o rinnovo del certificato stesso.

La sospensione/revoca, insieme alla cancellazione dalla lista dei titolari di certificato, può essere dichiarata anche in caso di mancato pagamento dei servizi erogati da SQS e/o in seguito ad un infruttuoso sollecito scritto.

La sospensione/revoca viene sempre comunicata per iscritto e decorre dal momento della ricezione. Il Cliente, a cui sia stato sospeso/revocato un certificato SQS, deve astenersi con effetto immediato da qualsiasi forma di pubblicità che riporti i riferimenti alla certificazione.

### 3.3 Impiego dei marchi di certificazione SQS

Durante il periodo di validità e nei limiti previsti dal certificato SQS rilasciato, il titolare è autorizzato a impiegare il corrispondente marchio Sistema di Management Certificato SQS o Sistema di Management Valutato SQS e la relativa traduzione.



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 o i modelli normativi che sono alla base della certificazione/valutazione SQS stessa (ad es. ISO 9001/ISO 14001 o SQS 9004).



Il Cliente non può apportare modifiche al marchio di certificazione/valutazione.

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, su documenti commerciali, brochure e inserzioni pubblicitarie.

Il compenso per l'impiego dei succitati marchi di certificazione/valutazione è compreso nei premi annuali per la registrazione.

Con la scadenza del certificato SQS si estingue contestualmente anche il diritto di utilizzare il corrispondente marchio di certificazione/valutazione.

Qualora i marchi di certificazione/valutazione SQS siano impiegati in modo abusivo o contrario al presente regolamento, SQS, dopo avere diffidato il titolare del certificato, una sola volta per iscritto e senza esito, si riserva il diritto di revocare l'autorizzazione all'utilizzo del marchio SQS o di vietarne l'ulteriore impiego. Ogni utilizzo non previamente autorizzato del marchio 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.

### 3.4 Impiego del marchio IQNet

Durante il periodo di validità di un certificato SQS rilasciato e fintantoché SQS continua a essere membro di IQNet, il titolare del certificato è autorizzato a utilizzare anche il marchio IQNet sotto specificato per i modelli normativi definiti. Il marchio può essere utilizzato quale strumento pubblicitario nei rapporti commerciali, come attestazione di un'avvenuta procedura di certificazione/valutazione 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 garanzia SQS.

Il diritto all'utilizzo del marchio IQNet è concesso a titolo gratuito al titolare del certificato. In caso di impiego abusivo o contrario al regolamento del marchio IQNet, si applica per analogia quanto statuito al paragrafo 3.3.

## 4. Diritti e doveri

### 4.1 Diritti del Cliente

Durante il periodo di validità del certificato il titolare dello stesso è autorizzato a utilizzare nei rapporti commerciali il certificato e i marchi di garanzia ai sensi dei punti 3.3 e 3.4.

### 4.2 Doveri del Cliente

Il Cliente è tenuto a implementare e gestire un sistema di management che soddisfi i requisiti imposti dalle normative in materia. Nel caso si riscontrino non conformità in occasione di audit (certificazione o mantenimento), le stesse dovranno essere tempestivamente eliminate secondo le richieste di SQS.

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

Dopo il rilascio del certificato SQS, il titolare è tenuto a informare SQS riguardo tutte le eventuali modifiche rilevanti ai fini della valutazione della conformità del sistema di management (ades. variazioni di indirizzo, variazioni organizzative, fusioni, incorporazioni ecc.).

Le variazioni formali (come le variazioni di indirizzo) determinano imperativamente una variazione immediata dei riferimenti sui certificati SQS.

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, a ulteriori audit non previsti / non pianificati nel programma di certificazione.

### 4.4 Doveri della 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 relativamente al 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 il certificato SQS. La stessa cosa vale anche in caso di eventuali richieste di risarcimento danni promosse da terzi (nello specifico, da clienti del titolare del

certificato, a causa di inadempienza degli standard qualitativi auspicati o del mancato riconoscimento del certificato SQS 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 un certificato 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 addestramento). Restano salvi, in particolare, gli accordi contrattuali individuali e le disposizioni previste dagli specifici regolamenti relativi ai prodotti.

Modifiche e accordi accessori 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

Disciplina, riservatezza e responsabilità relativamente alla gestione delle informazioni.

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 certificazione rispettivamente.

#### 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 perfeziona con l'accettazione dell'offerta da parte del Cliente e conferma da parte di SQS. Le eventuali estensioni del contratto, richieste dal Cliente, diventano vincolanti con l'accettazione della relativa offerta da parte del Cliente e relativa conferma da parte di SQS. Il contratto è valido fino alla sua revoca scritta.

#### 6.5 Condizioni

Fatti salvi espliciti accordi divergenti, il Cliente riconosce il presente Regolamento SQS e le relative tariffe in termini di premi e importi dovuti, con riferimento all'offerta specifica sottoscritta.

#### 6.6 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 la composizione stragiudiziale della controversia. Fatta eccezione per le controversie ai sensi del punto 5, le parti sono comunque libere di rivolgersi infine a 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.**