

Termos e Condições Técnicos para Serviços de Certificação

1. ACREDITAÇÃO GERAL

1.1 Para obter e preservar a certificação, os Clientes do Bureau Veritas Certification (doravante denominados BVC) são obrigados a desenvolver e manter seus sistemas de gestão de acordo com as especificações aplicáveis, permitindo acesso incondicional à BVC para auditar ou verificar esses sistemas de gestão em relação às especificações aplicáveis, incluindo, mas não se limitando a:

- Padrões de acreditação da série [ISO/IEC 17021](#) e [requisitos e orientações adicionais fornecidos por outras normas internacionais](#)
- Documentos obrigatórios aplicáveis da IAF
- Regulamento Técnico do Organismo de Acreditações
- Termos e Condições Genéricos do BVC para Serviços de Certificação
- Procedimento de marcas e logotipos BVC

1.2 A certificação concedida pelo BVC abrange apenas, conforme o caso, os serviços ou produtos fabricados e/ou fornecidos no âmbito dos sistemas de gestão do Cliente certificados pelo BVC. Para certos esquemas de certificação, é necessária a ampliação do conteúdo deste documento. Este sistema é fornecido separadamente para o regime em causa. Os clientes são os únicos responsáveis por qualquer defeito em seus serviços e produtos e devem defender, proteger e indenizar o BVC de todos e quaisquer defeitos, reclamações ou responsabilidades decorrentes de tais serviços e produtos.

1.3 A certificação emitida não isenta os Clientes das suas obrigações legais relativamente aos serviços ou produtos ou de qualquer outro requisito no âmbito dos seus sistemas de gestão.

1.4 O BVC estará autorizado a fazer cópias das Informações do Cliente, conforme exigido pela ISO/IEC 17021-1 ou conforme exigido pela política de retenção do Organismo de Acreditação.

2. SERVIÇOS

2.1 DEFINIÇÕES

2.1.1 Os termos em maiúsculas não definidos de outra forma neste documento terão o significado dado a tais termos pelo vocabulário de "Avaliação da Conformidade", conforme declarado nas normas ISO/IEC 17000, complementado por documentos obrigatórios da IAF ou EA, se houver.

2.2 PEDIDOS DE CERTIFICAÇÃO

2.2.1 Para efeitos de quaisquer Serviços acreditados prestados ao abrigo do presente Contrato, a entidade acreditada (que detém a acreditação dos serviços) será:

- (a) Bureau Veritas Certification Holdings SAS UK Branch, por serviços sob acreditação UKAS.
- (b) [Bureau Veritas Certification Holdings SAS Itália Filial](#), por serviços sob acreditação ACCREDIA.
- (c) Bureau Veritas Certification Holdings SAS por serviços sob acreditação ANAB e SAAS ou reconhecimento UNIFE.
- (d) a entidade legal local do Bureau Veritas para serviços sob seu credenciamento.

A entidade credenciada será nomeada para o Cliente. A entidade credenciada tem o direito de fazer cumprir legalmente as atividades relevantes da certificação para o Cliente.

2.2.2 O Cliente deverá fornecer, por meio de um Formulário de Inscrição, informações detalhadas sobre o tamanho e o escopo de suas operações que estarão sujeitas aos Serviços.

2.2.3 Após o recebimento de tais informações do Cliente, o BVC emitirá uma Proposta.

2.2.4 Para sistemas de gestão de qualidade, meio ambiente e saúde e segurança ocupacional, o BVC determinará a duração da auditoria com base nas informações enviadas pelo cliente e nos Documentos Obrigatórios da IAF aplicáveis. A justificação do cálculo pode ser disponibilizada ao Cliente

2.2.5 Quando uma oferta Multi-Site for feita, ela será baseada nas informações fornecidas pelo Cliente e incluirá os critérios multi-site das regras de acreditação de acordo com a última edição das regras relevantes do Organismo de Acreditação para cada esquema de certificação. Quando qualquer informação de auditoria subsequente fornecida pelo Cliente não for precisa, o BVC reserva-se o direito de alterar e corrigir sua oferta e/ou o Contrato de acordo para garantir o cumprimento das regras acima mencionadas.

2.2.6 O BVC é credenciada / autorizada de acordo com vários esquemas, por exemplo, DIN EN ISO 17021, regras da IATF, UNIFE, KBA e VDA. Na medida do relevante, esses esquemas também se aplicam ao relacionamento entre as Partes, no sentido de que as medidas e códigos de conduta aos quais o Bureau Veritas Certification está sujeito de acordo com tal regulamento também devem se aplicar ao Cliente.

2.3 O PROCESSO DE CERTIFICAÇÃO INICIAL

Os detalhes dos Serviços a serem prestados devem ser acordados entre o Cliente e o BVC antes do BVC iniciar qualquer Serviços.

2.3.1 AUDITORIA DA FASE 1

(a) O BVC realizará uma revisão de prontidão para determinar a preparação da Fase 2 da auditoria (compreensão dos requisitos, coleta de informações sobre o escopo do sistema de gestão, processos e localização do Cliente, revisão da alocação de recursos para a Fase 2, planejamento para a Etapa 2, avaliação do sistema de auditoria interna).

2.3.2 AUDITORIA DA FASE 2

(a) O BVC fornecerá um programa de auditoria antes do início da auditoria.

(b) A equipe de auditoria do BVC se reunirá com a administração do Cliente para discutir os detalhes do processo de auditoria e considerar possíveis questões relacionadas à realização da auditoria. A equipe de auditoria do BVC discutirá quaisquer não conformidades, observações e oportunidades de melhoria se e quando forem identificadas durante a auditoria.

(c) A equipe de auditoria do BVC preparará e apresentará à administração do Cliente um Relatório da auditoria, que incluirá as constatações da auditoria, as não conformidades identificadas e o escopo da certificação.

2.3.3 ALTERAÇÕES ÀS AUDITORIAS DA FASE 1 E DA FASE 2

(a) Se, em resultado da Auditoria da Fase 1, o BVC determinar que os acordos da Fase 2 (ou seja, alterações no âmbito, dias de trabalho, auditores, instalações) devem ser ajustados, o Acordo pode ser alterado.

(b) Se, com base nas informações coletadas durante a Fase 1 da auditoria, o BVC decidir que as informações exigidas não foram fornecidas e/ou completas, isso pode resultar em uma grande não conformidade na Fase 2 com relação à implementação efetiva do sistema de gestão.

Termos e Condições Técnicos para Serviços de Certificação

- (c) Quando as Auditorias de Estágio 1 e 2 são planejadas consecutivamente, o BVC tem o direito de adiar a Auditoria de Estágio 2 às custas do Cliente se os resultados da Auditoria de Estágio 1 não forem satisfatórios para prosseguir com a Auditoria de Estágio 2.

2.3.4 NÃO CONFORMIDADE

- (a) Quando ocorre uma grande não conformidade, O BVC realiza uma "visita especial de acompanhamento", que é cobrada de acordo com as taxas atuais do BVC.
- (b) Todas as taxas para revisar as ações propostas pelo Cliente para fechar quaisquer não conformidades (maiores e menores) são cobradas de forma reembolsável pelo tempo e despesas profissionais.

2.3.5 EMISSÃO DE CERTIFICADO DE APROVAÇÃO E RELATÓRIOS

- (a) O BVC emitirá o Relatório final se e quando todas as ações corretivas acordadas entre o Cliente e a equipe de auditoria do BVC forem concluídas.
- (b) O BVC não tomará uma decisão de certificação positiva até que os requisitos necessários sejam totalmente atendidos.
- (c) O BVC emitirá um Certificado de Aprovação para o Cliente assim que uma decisão de certificação positiva for tomada.
- (d) O Certificado de Aprovação detalhará a(s) especificação(ões) com a(s) qual(is) o Cliente foi considerado compatível no momento da auditoria, o escopo do sistema de gestão, a localização geográfica e o período de validade da certificação.

2.4 MANUTENÇÃO DE CERTIFICAÇÃO

2.4.1 SUPERVISÃO

- (a) O BVC opera um programa de auditoria de supervisão para registrar se a certificação do Cliente foi mantida. O programa está em andamento e é acordado com o Cliente no Contrato.
- (b) Uma vez que o BVC tenha acordado as datas, o Cliente deve tomar todas as providências necessárias para manter as datas acordadas. As auditorias de supervisão devem ser realizadas uma vez por ano civil e a data da primeira auditoria de vigilância após a certificação inicial não deve ser superior a doze (12) meses a partir da data da decisão de certificação.

2.4.2 RECERTIFICAÇÃO

A cada três (3) anos, o BVC revisará automaticamente a certificação do Cliente e, sujeito aos resultados satisfatórios das auditorias de supervisão e/ou da auditoria de recertificação (incluindo todas as ações corretivas que foram acordadas entre o Cliente e a equipe de auditoria da BVC e concluídas), a BVC reemitirá a certificação do Cliente e o Certificado de Aprovação. Deve-se notar que isso precisa ser concluído antes do vencimento do Certificado de Aprovação atual para preservar a continuidade da certificação. Depois de concluída, a certificação será reconfirmada.

2.5 MUDANÇAS DE CERTIFICAÇÃO

O Cliente é obrigado a informar o BVC imediatamente sobre quaisquer alterações significativas em seu(s) produto(s) ou serviços que possam afetar o(s) sistema(s) de gestão certificado(s) ou quaisquer outras circunstâncias que possam afetar a validade de sua certificação. Mudança de local, locais adicionais (mesmo temporários), **local virtual**, mudança de processo,

mudança de propriedade, mudança de escopo, mudança de número de funcionários, Mudança de gestão, etc., são consideradas alterações que podem afetar a validade da certificação. O BVC tomará as medidas apropriadas, como a realização de uma auditoria especial, uma visita sem aviso prévio e/ou alteração da certificação nas taxas atuais. Visitas sem aviso prévio também podem ser realizadas para investigar reclamações recebidas sobre o Cliente.

2.6 MARCA DE CERTIFICAÇÃO E ACREDITAÇÃO

- 2.6.1 O Cliente deve usar a marca de certificação de acordo com as instruções de uso fornecidas pelo BVC, incluindo os requisitos relacionados à propriedade intelectual. É proibido o uso da marca do Organismo de Acreditação.

- 2.6.2 O uso da marca de certificação é regulamentado pelo BVC por meio de um documento de política disponível no site do BVC, explicando como exibir e usar a marca de certificação e os logotipos associados, que está disponível mediante solicitação e comunicado aos clientes no momento da emissão de seus documentos de certificação. O BVC auditará o uso da marca de certificação e/ou logotipo associado pelo Cliente em visitas de vigilância subsequentes.

- 2.6.3 Não deve haver ambiguidade, na marca ou no texto que a acompanha, quanto ao que foi certificado. A marca de certificação não pode ser utilizada num produto ou numa embalagem de produto visto pelo consumidor final ou de qualquer outra forma que possa ser interpretada como denotando a conformidade do produto.

2.7 ACESSO AO ORGANISMO DE ACREDITAÇÃO

- 2.7.1 O Cliente deve permitir que o Organismo de Acreditação do BVC ou seus representantes tenham acesso a qualquer parte do processo de auditoria ou supervisão com o objetivo de testemunhar a equipe de auditoria do BVC durante a realização da auditoria do sistema de gestão para determinar a conformidade com os requisitos das normas aplicáveis. O Cliente não terá o direito de recusar tal solicitação pelo Organismo de Acreditação, seus representantes ou BVC. A recusa em aceitar uma avaliação de testemunha pelo Organismo de Acreditação deve ser justificada e aceita pelo Bureau Veritas e pelo Organismo de Acreditação e pode resultar na retirada da certificação credenciada quando os motivos não forem aceitos. O Cliente autoriza o BVC a divulgar dados relevantes ao Organismo de Acreditação.

2.8 SUSPENSÃO, RETIRADA, CANCELAMENTO OU RESTABELECIMENTO DO CERTIFICADO DE APROVAÇÃO

- 2.8.1 O BVC reserva-se o direito de suspender, retirar, reduzir, estender ou cancelar o Certificado de Aprovação a qualquer momento e dará ao Cliente um aviso por escrito de três (3) meses ou menos aviso prévio, conforme a situação exigir, dependendo das informações disponíveis para a BVC. Se tais ações acima mencionadas forem consideradas necessárias pelo BVC, o Cliente será totalmente informado e terá todas as oportunidades possíveis para tomar medidas corretivas antes que uma decisão final seja tomada sobre qual ação o BVC deve tomar após o término de tal período de notificação.

- 2.8.2 Visitas sem aviso prévio também podem ser realizadas como acompanhamento de clientes cuja certificação foi suspensa.

- 2.8.3 A suspensão é levantada e a certificação é restaurada após a eliminação satisfatória de não conformidades e verificação pelo BVC da conformidade do sistema de gestão do Cliente.

Termos e Condições Técnicas para Serviços de Certificação

2.8.4 O BVC reserva-se o direito de publicar o fato de que tal ação foi tomada.

enviada por escrito à Entidade Credenciada correspondente ou o Organismo de Acreditação ou Proprietário do Esquema relacionado.

3. CERTIFICADO DE APROVAÇÃO E RELATÓRIOS

3.1 O Cliente não deve reproduzir o Certificado de Aprovação ou os Relatórios ou fazer cópias dos mesmos sem o consentimento prévio por escrito do BVC. Nem o Cliente nem terceiros têm o direito de confiar em qualquer reprodução ou cópia de um Certificado de Aprovação ou dos Relatórios para os quais o consentimento prévio por escrito do BVC não tenha sido obtido.

3.2 O Certificado de Aprovação ou os Relatórios são emitidos pelo BVC e destinam-se ao uso exclusivo do Cliente e não devem ser publicados, usados para fins publicitários, distribuídos, copiados ou replicados para distribuição a qualquer outra pessoa ou entidade ou de outra forma divulgados publicamente sem o consentimento prévio por escrito do BVC. Não obstante o acima exposto, o Cliente está autorizado a usar o Certificado de Aprovação como prova de certificação do sistema de gestão para terceiros.

3.3 O Certificado de Aprovação ou os Relatórios são fornecidos apenas em relação às instruções escritas, documentos, informações e amostras fornecidas ao BVC pelo Cliente antes da execução dos Serviços. O BVC não pode ser responsabilizada por qualquer erro, omissão ou imprecisão no Certificado de Aprovação ou nos Relatórios, na medida em que o Cliente tenha fornecido ao BVC informações errôneas ou incompletas.

3.4 O Certificado de Aprovação ou os Relatórios refletirão as conclusões do BVC apenas no momento da execução dos Serviços e em relação às Informações do Cliente disponibilizadas ao BVC antes ou durante a execução dos Serviços. A BVC não terá nenhuma obrigação de atualizar o Certificado de Aprovação ou os Relatórios após a emissão, salvo disposição em contrário no Contrato ou acordado por escrito entre as Partes.

3.5 O Cliente (não o BVC ou suas Afiliadas ou seus respectivos representantes) é única e exclusivamente responsável por exercer seu próprio julgamento independente em relação ao Certificado de Aprovação ou aos Relatórios, informações fornecidas pelo BVC e por qualquer decisão ou ação tomada pelo Cliente ou por terceiros com base no Certificado de Aprovação ou nos Relatórios fornecidos pelo BVC. Nem o BVC nem qualquer uma de suas Afiliadas ou seus respectivos executivos, auditores externos e especialistas técnicos, funcionários, representantes ou cessionários garantem a qualidade, resultado, eficácia ou adequação de qualquer decisão ou ação tomada pelo Cliente com base no Certificado de Aprovação ou nos Relatórios fornecidos nos termos do Contrato.

3.6 O BVC não tem obrigação de se referir ou relatar quaisquer fatos ou circunstâncias que estejam fora do escopo dos Serviços e não aceita nenhuma responsabilidade por não se referir ou relatar tais fatos ou circunstâncias.

4. APELOS, DISPUTAS E RECLAMAÇÕES

4.1 Caso o Cliente deseje recorrer ou contestar qualquer decisão do BVC, deverá fazê-lo de acordo com o procedimento de apelação do BVC, disponível no site do BVC ou mediante solicitação.

4.2 Caso surja uma reclamação sobre o BVC, tal reclamação deverá, em primeira instância, ser feita ao escritório local do BVC. Caso o Cliente não pretenda apresentar reclamação diretamente ao escritório local da BVC, a reclamação deverá ser