

Termos e Condições Técnicas para Serviços de Certificação

1. GERAL

1.1 Para obter e preservar a certificação, os clientes do Bureau Veritas Certification (aqui referidos como BVC) são obrigados a desenvolver e manter seus sistemas de gerenciamento de acordo com as especificações aplicáveis, permitindo o acesso incondicional ao BVC para auditar ou verificar esses sistemas de gerenciamento de acordo com as especificações aplicáveis, incluindo, mas não limitado a:

- Normas de acreditação da série EN ISO/IEC 17021
- Documentos mandatórios aplicáveis do IAF
- Regulamentos Técnicos dos Organismos de Acreditação
- Termos e Condições Genéricos do BVC para Serviços de Certificação
- Procedimento de Marcas e Logos do BVC

1.2 A certificação concedida pela 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 determinados sistemas de certificação, é necessária a ampliação do conteúdo deste documento. Este procedimento é fornecido separadamente para o regime em causa. Os clientes permanecem 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 dos referidos 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 Órgão 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 "Avaliação da Conformidade", conforme indicado nas normas ISO/IEC 17000, complementado por documentos obrigatórios da IAF ou da EA, se houver.

2.2 PEDIDOS DE CERTIFICAÇÃO

2.2.1 Para efeitos de quaisquer Serviços credenciados fornecidos sob este Contrato, a entidade credenciada (que detém o credenciamento dos serviços) será:

- (a) Bureau Veritas Certification Holdings SAS UK Branch, para serviços sob acreditação UKAS e ACCREDIA.
- (b) Bureau Veritas Certification Holdings SAS para serviços sob acreditação ANAB e SAAS ou reconhecimento UNIFE.
- (c) a entidade jurídica local Bureau Veritas para serviços sob seu credenciamento.

A entidade credenciada será nomeada em relação ao Cliente. A entidade credenciada tem o direito de aplicar legalmente as atividades relevantes de certificação para o Cliente.

2.2.2 O Cliente fornecerá, através 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 da qualidade, meio ambiente e segurança e saúde ocupacional, o BVC determinará a duração da auditoria com base nas informações enviadas pelo cliente e nos Documentos Obrigatórios da IAF aplicáveis. A justificativa do cálculo pode ser disponibilizada ao Cliente

2.2.5 Quando uma Oferta Multi-Site é feita, esta será baseada nas informações fornecidas pelo Cliente e inclui os critérios multi-site das regras de credenciamento de acordo com a última

edição das regras pertinentes do Organismo de Acreditação para cada sistema de certificação. Quando qualquer informação de auditoria subsequente fornecida pelo Cliente não for considerada precisa, o BVC reserva-se o direito de alterar e corrigir a sua oferta e/ou o Contrato em conformidade para garantir o cumprimento das regras acima mencionadas.

2.2.6 O BVC é acreditado/autorizado de acordo com vários esquemas, por exemplo, DIN EN ISO 17021, regras de IATF, UNIFE, KBA e VDA. Na medida do relevante, estes regimes aplicar-se-ão igualmente à relação entre as Partes, no sentido de que as medidas e os códigos de conduta a que o Bureau Veritas Certification está sujeito de acordo com esse regulamento devem também aplicar-se ao Cliente.

2.3 O PROCESSO DE CERTIFICAÇÃO INICIAL

Os detalhes dos Serviços a serem fornecidos devem ser acordados entre o Cliente e o BVC antes de o BVC iniciar tais Serviços.

2.3.1 AUDITORIA FASE 1

(a) O BVC realizará uma revisão de prontidão para determinar a preparação da Fase 2 da auditoria (entendendo os requisitos, coletando informações do escopo do sistema de gestão, processos e localização do Cliente, revisão da alocação de recursos para a Fase 2, planejamento para a Fase 2, avaliação do sistema de auditoria interna).

2.3.2 AUDITORIA 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 elaborará e apresentará à administração do Cliente um Relatório da auditoria, que incluirá os achados da auditoria, as não conformidades identificadas e o escopo da certificação.

2.3.3 ALTERAÇÕES NAS AUDITORIAS DE FASE 1 E FASE 2

(a) Se, como resultado da Auditoria da Fase 1, a BVC determinar que as disposições da Fase 2 (ou seja, alterações no escopo, Hds, auditores, locais) devem ser ajustadas, o Acordo pode ser alterado.

(b) Se, com base nas informações recolhidas durante a Fase 1 da auditoria, o BVC decidir que as informações exigidas não foram fornecidas e/ou completas, tal poderá resultar numa não conformidade grave na Fase 2 no que diz respeito à implementação efetiva do sistema de gestão.

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

2.3.4 INCONFORMIDADE

(a) Quando ocorrem não conformidades graves, o BVC realiza uma "visita especial de acompanhamento", que é cobrada de acordo com as tarifas 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 por tempo e despesas profissionais.

2.3.5 EMISSÃO DE CERTIFICADO DE APROVAÇÃO E LAUDOS

(a) o BVC emitirá o Relatório final se e quando todas as ações corretivas acordadas entre o Cliente e a equipe de auditoria da BVC tiverem sido concluídas.

(b) O BVC não tomará uma decisão de certificação positiva até que os requisitos necessários sejam totalmente atendidos.

Termos e Condições Técnicas para Serviços de Certificação

- (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) a que 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 DA CERTIFICAÇÃO

2.4.1 SURVEILLANCE

- (a) O BVC opera um programa de auditoria de vigilância para registrar se a certificação do Cliente é mantida. O programa está em andamento e está acordado com o Cliente no Contrato.
- (b) Uma vez acordadas as datas, o Cliente deverá tomar todas as providências necessárias para manter as datas acordadas. As auditorias de vigilância 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 contar da data da decisão de certificação.

2.4.2 RECERTIFICAÇÃO

A cada 3 (três) anos, o BVC revisará automaticamente a certificação do Cliente e, sujeito aos resultados satisfatórios das auditorias de vigilância e/ou da auditoria de recertificação (incluindo todas as ações corretivas acordadas entre o Cliente e a equipe de auditoria da BVC e concluídas), o 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. Uma vez concluída, a certificação será reconfirmada.

2.5 MUDANÇAS NA CERTIFICAÇÃO

O Cliente é obrigado a informar prontamente o BVC 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, sites adicionais (mesmo temporários), mudança de processo, mudança de propriedade, mudança de escopo, mudança de número de funcionários, mudança de gestão etc. são consideradas como 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 a alteração da certificação nas taxas então vigentes. 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 deverá utilizar 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 Órgão de Acreditação.
- 2.6.2 O uso da marca de certificação é regulado 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 dos 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 deve ser usada em um produto ou 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 o acesso do Organismo de Acreditação do BVC ou dos seus representantes a qualquer parte do processo de auditoria ou vigilância para efeitos de testemunhar a equipe de auditoria do BVC durante a

realização da auditoria do sistema de gestão, determinar a conformidade com os requisitos das normas aplicáveis. O Cliente não terá o direito de recusar tal solicitação nem pelo Órgão de Acreditação, seus representantes ou pelo BVC. A recusa em aceitar uma avaliação de testemunhas pelo Organismo de Acreditação deve ser justificada e aceite pelo Bureau Veritas e pelo Organismo de Acreditação e pode resultar na retirada da certificação acreditada quando as razões não forem aceites. O Cliente autoriza o BVC a divulgar dados relevantes ao Organismo de Acreditação.

2.8 SUSPENSÃO, REVOGAÇÃO, 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 um aviso mais curto, conforme a situação possa exigir, dependendo das informações disponíveis para o BVC. Se tais ações acima mencionadas forem consideradas necessárias pelo BVC, o Cliente será totalmente informado e terá todas as oportunidades possíveis de 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 liberação satisfatória de não conformidades e verificação pelo BVC da conformidade do sistema de gestão do Cliente.
- 2.8.4 O BVC reserva-se o direito de publicar o facto de tal medida ter sido tomada.

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 qualquer terceiro tem 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 utilizar o Certificado de Aprovação como prova de certificação do sistema de gestão perante 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 erradas 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. O BVC não terá obrigação de atualizar o Certificado de Aprovação ou os Relatórios após a emissão, salvo disposição em contrário no Acordo ou acordado por escrito entre as Partes.
- 3.5 O Cliente (não 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 qualquer terceiro com base no Certificado de Aprovação ou nos Relatórios fornecidos pelo BVC. Nem o BVC nem qualquer de suas Afiliadas ou seus respectivos

Termos e Condições Técnicas para Serviços de Certificação

- diretores, 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 sob o Contrato.
- 3.6 O BVC não tem nenhuma 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 recursos do BVC, disponível no site do BVC ou mediante solicitação.
- 4.2 Se surgir uma reclamação sobre o BVC, essa reclamação deve, em primeira instância, ser feita ao escritório local do BVC. Se o Cliente não desejar reclamar diretamente ao escritório local do BVC, a reclamação deverá ser enviada por escrito à Entidade Credenciada correspondente ou ao Organismo de Acreditação ou Proprietário do Esquema relacionado.