

## Termos e Condições Técnicos para Serviços de Certificação

### 1. GERAL

- 1.1 Para obter e preservar a certificação, os Clientes do Bureau Veritas Certification (aqui abaixo referidos como BVC) são obrigados a desenvolver e manter seus sistemas de gestão de acordo com as especificações aplicáveis, permitindo acesso incondicional ao BVC para auditar ou verificar esses sistemas de gerenciamento em relação às especificações aplicáveis.
- 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 determinados sistemas de certificação, é necessária a ampliação do conteúdo deste documento. Este montante é fornecido separadamente para o regime em causa. Os clientes permanecem exclusivamente responsáveis por qualquer defeito em seus serviços e produtos e devem defender, proteger e indenizar o BVC de todo e qualquer defeito, reclamação ou responsabilidade decorrente de tais serviços e produtos.
- 1.3 A certificação emitida não isenta os Clientes das suas obrigações legais em relação aos serviços ou produtos ou qualquer outro requisito no âmbito dos seus sistemas de gestão.
- 1.4 O BVC estará autorizada 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 esses termos pelo vocabulário "Avaliação da Conformidade", conforme indicado nas normas ISO/IEC 17000, complementadas por documentos obrigatórios da IAF ou da 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, para serviços sob acreditação UKAS.
- (b) Bureau Veritas Certification Holdings SAS para serviços sob acreditação ANAB e SAAS ou reconhecimento UNIFE.
- (c) a entidade legal local Bureau Veritas para serviços sob sua acreditação.

A entidade acreditada será nomeada para o Cliente. A entidade acreditada tem o direito de aplicar legalmente as atividades relevantes para a 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 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 é feita, esta será baseada nas informações fornecidas pelo Cliente e inclui os critérios multi-site das regras de acreditação de acordo com a última edição das regras relevantes do Organismo de Acreditação para cada sistema de certificação. Quando qualquer informação de auditoria subsequente fornecida pelo Cliente for considerada não precisa, o BVC reserva-se o direito de alterar e corrigir sua oferta e / ou o Contrato de acordo para garantir a conformidade com as regras acima mencionadas.

- 2.2.6 O BVC é credenciado / 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 aplicarão ao relacionamento entre as Partes, no sentido de que as medidas e códigos de conduta a que a Certificação Bureau Veritas está sujeita de acordo com tal regulamento também deve ser aplicada 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 FASE 1 AUDITORIA

- (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 da Fase 2, avaliação do sistema de auditoria interna).

#### 2.3.2 FASE 2 AUDITORIA

- (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 ao desempenho 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 DAS FASES 1 E 2

- (a) Se, como resultado da Auditoria da Fase 1, o BVC determinar que os acordos da Fase 2 (ou seja, mudanças no escopo, homens-dia, auditores, locais) serão ajustados, o Contrato poderá ser alterado.
- (b) Se, com base nas informações coletadas durante a Fase 1 da auditoria, o BVC decidir que as informações necessárias 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.
- (c) Quando as Auditorias de Estágio 1 e 2 são planejadas de trás para frente, 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 INCONFORMIDADE

- (a) Quando ocorrem grandes não conformidades, 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 em base reembolsável por 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 tiverem sido 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 ao cliente uma vez que uma decisão de certificação positiva tenha sido 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 DA CERTIFICAÇÃO

##### 2.4.1 VIGILÂNCIA

- (a) O BVC opera um programa de auditoria de vigilância para registrar se a certificação do Cliente é considerada 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 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

## Termos e Condições Técnicos para Serviços de Certificação

A cada três (3) 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 que foram acordadas entre o Cliente e a equipe de auditoria do BVC e concluídas), o BVC reemitirá a certificação do Cliente e o Certificado de Aprovação. Deve-se notar que isso precisa ser concluído antes da expiração do atual Certificado de Aprovação para preservar a continuidade da certificação. Uma vez concluída, a certificação será reconfirmada.

### 2.5 ALTERAÇÕES DE CERTIFICAÇÃO

O Cliente é obrigado a informar prontamente o BVC de quaisquer alterações significativas ao(s) 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 da sua certificação. Mudança de site, sites adicionais (mesmo sites temporários), mudança de processo, mudança de propriedade, mudança de escopo, mudança de número de funcionários, mudança de gestão, etc. são considerados como alterações que podem afetar a validade da certificação. O BVC tomará as medidas apropriadas, como a realização de uma auditoria especial, uma visita não anunciada e/ou a alteração da certificação às taxas então vigentes. Visitas não anunciadas 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 utilização que o BVC fornece, incluindo os requisitos relacionados com a propriedade intelectual. É proibida a utilização da marca do organismo de acreditação.

2.6.2 O uso da marca de certificação é regulado pelo BVC por meio de um documento de política que explica como exibir e usar a marca de certificação e os logotipos associados, que está disponível mediante solicitação. O BVC auditará a utilização da marca de certificação e/ou do logótipo 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 vista pelo consumidor final ou de qualquer outra forma que possa ser interpretada como denotando a conformidade do produto.

### 2.7 ACESSO DO ORGANISMO DE ACREDITAÇÃO

2.7.1 O Cliente deve permitir que o Organismo de Acreditação do BVC ou os seus representantes tenham acesso a qualquer parte do processo de auditoria ou vigilância para efeitos de testemunhar a equipa de auditoria do BVC durante a sua 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 pedido nem pelo Organismo de Acreditação, nem pelos seus representantes nem pelo BVC. A recusa em aceitar uma avaliação testemunhal 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 se as razões não forem aceites. O Cliente autoriza o BVC a divulgar dados relevantes ao Organismo de Acreditação.

### 2.8 SUSPENSÃO, REVOGAÇÃO 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 deve dar ao Cliente uma notificação 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 a expiração de tal período de notificação.

2.8.2 Visitas não anunciadas 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 das não conformidades e a verificação pelo BVC da conformidade do sistema de gestão do Cliente.

2.8.4 O BVC reserva-se o direito de publicar o fato de que tal ação foi 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, utilizados 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 perante terceiros.

3.3 O Certificado de Aprovação ou os Relatórios são fornecidos apenas em relação às instruções escritas, documentos, informações e amostras fornecidas à 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 descobertas 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 nenhuma obrigação de atualizar o Certificado de Aprovação ou os Relatórios após a emissão, salvo disposição em contrário no Contrato ou acordada por escrito entre as Partes.

3.5 O Cliente (não o BVC ou suas Afiliadas ou seus respectivos representantes) é o único e exclusivo 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 realizada pelo Cliente ou qualquer terceiro 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, o resultado, a eficácia ou a 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. APELAÇÕES, DISPUTAS E RECLAMAÇÕES

4.1 Caso o Cliente deseje recorrer ou contestar qualquer decisão do BVC, deve fazê-lo de acordo com o procedimento de apelação 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 será enviada por escrito à Entidade Credenciada correspondente ou ao Organismo de Acreditação ou Proprietário do Esquema relacionado.