

	<b>Regolamento Particolare</b> <b>“Schema di Certificazione cmyQ”</b> 	<b>RP-</b> <b>cmyQ</b>	<b>1°</b> <b>Edizione</b>	<b>Rev.</b> <b>00</b>

## INDICE

<b>1. Scopo</b> .....	<b>2</b>
<b>2. Campo di applicazione</b> .....	<b>2</b>
<b>3. Termini e definizioni</b> .....	<b>2</b>
<b>4. Controllo del regolamento</b> .....	<b>2</b>
<b>5. Fase Commerciale</b> .....	<b>3</b>
<b>6. Processo di Certificazione</b> .....	<b>4</b>
1. Avvio dell'Iter di Certificazione .....	4
2. Eventuale visita Preliminare .....	5
3. Audit di 1° Stadio .....	5
4. Audit di 2° Stadio .....	5
5. Emissione iniziale Certificato .....	6
6. Audit di Sorveglianza .....	7
7. Eventuali audit Supplementari .....	8
<b>7. Modalità di svolgimento degli Audit</b> .....	<b>8</b>
<b>8. Modifiche alla Certificazione</b> .....	<b>9</b>
<b>9. Modalità di riferimento alla certificazione-Usò del certificato e del marchio CMYQ</b> ...	<b>10</b>
<b>10. Sospensione della Certificazione</b> .....	<b>11</b>
<b>11. Ritiro/annullamento della Certificazione CMYQ</b> .....	<b>11</b>
<b>12. Gestione dei reclami e delle segnalazioni da parte delle Organizzazioni Clienti</b> .....	<b>12</b>
<b>13. Modifiche alle regole del Sistema di Certificazione</b> .....	<b>12</b>
<b>14. Riservatezza</b> .....	<b>12</b>
<b>15. Tariffario</b> .....	<b>12</b>
<b>16. Fatturazione</b> .....	<b>13</b>
<b>17. Contenziosi</b> .....	<b>13</b>

0.0	Settembre 2008	Prima edizione		
N° DI REV.	DATA	DESCRIZIONE DELLA REVISIONE	VERIFICA FIRMA DI RT	APPROVAZIONE FIRMA DI DC

	<p><b>Regolamento Particolare</b>  <b>“Schema di Certificazione cmyQ”</b></p> 	<p><b>RP-</b>  <b>cmyQ</b></p>	<p><b>1°</b>  <b>Edizione</b></p>	<p><b>Rev.</b>  <b>00</b></p>
		<b>2 di 13</b>		

## 1. Scopo

Il presente Regolamento definisce gli aspetti contrattuali che interessano l'Organizzazione certificata e i diritti e doveri di quest'ultima, le responsabilità e i processi in materia di certificazione attinenti allo Schema di Certificazione cmyQ. Con il termine “Organizzazione” si intende l'entità oggetto di certificazione e controparte del contratto stipulato con TÜV Italia.

Lo Schema di Certificazione cmyQ recepisce sia requisiti tecnici della Famiglia delle Norme Internazionali ISO 12647 che ulteriori requisiti organizzativi di Sistema definiti da TÜV Italia. Lo scopo dello Schema di Certificazione cmyQ è di dare, attraverso una valutazione iniziale e successive sorveglianze, un'assicurazione della conformità dell'Organizzazione ai requisiti dello Schema di Certificazione cmyQ.

## 2. Campo di applicazione

Il presente regolamento viene applicato in maniera uniforme e imparziale per tutte le Organizzazioni del settore Arti Grafiche che intendono certificare i/il proprio processo di stampa e/o pre stampa secondo lo Schema di Certificazione cmyQ; in particolare non vengono poste in atto condizioni di tipo finanziario o condizioni indebite di altra natura. Si precisa inoltre che l'accesso a detta Certificazione non è condizionato dall'appartenenza ad una particolare associazione o ad un gruppo e neppure dal numero di organizzazioni già certificate.

Questo documento si applica alle attività di certificazione attinenti lo Schema di Certificazione cmyQ. Dette attività di certificazione sono volontarie ed utilizzano come riferimento la Norma UNI CEI EN 45011:1999, pur non rientrando tra quelle coperte da accreditamenti nazionali od internazionali.

## 3. Termini e definizioni

La terminologia utilizzata nel presente regolamento è in accordo alle seguenti norme:

- UNI EN ISO 9000 (Dicembre 2005): "Sistemi di gestione per la qualità – Fondamenti e terminologia";
- UNI CEI EN 45020 (luglio 2007): "Normazione ed attività connesse – Vocabolario generale".

## 4. Controllo del regolamento

Il regolamento viene consegnato all'Organizzazione insieme all'offerta.

TÜV Italia, in caso di revisione del regolamento, informerà opportunamente tutte le Organizzazioni che hanno in essere un contratto di certificazione. Ogni modifica sarà evidenziata con le seguenti modalità:

- il testo revisionato e/o aggiuntivo viene scritto in carattere italico;
- il testo annullato e non sostituito è segnalato con {testo annullato}.

Nel caso di nuove edizioni, invece, poiché i cambiamenti risultano significativi non viene evidenziata la singola modifica, ma fa testo l'intero contenuto del documento.

	<p><b>Regolamento Particolare</b>  <b>“Schema di Certificazione cmyQ”</b></p> 	<p><b>RP- cmyQ</b></p>	<p><b>1° Edizione</b></p>	<p><b>Rev. 00</b></p>
		<p><b>3 di 13</b></p>		

## 5. Iter di certificazione

Perché sia attivato l'iter di certificazione da parte di TÜV Italia, l'Organizzazione richiedente deve:

- aver implementato un Sistema che risponda e rispetti i requisiti previsti dallo “Schema di Certificazione cmyQ”, accettare le regole fissate dal presente Regolamento;
- accettare le condizioni comunicate da TÜV Italia.

### 5.1 Offerta per la Certificazione

Per poter ricevere l'offerta di certificazione l'Organizzazione deve compilare ed inviare a TÜV Italia il modulo Questionario informativo “C01cmyQ” che può essere richiesto agli uffici TÜV Italia presenti sul territorio.

Al ricevimento del modulo debitamente compilato TÜV Italia predispone l'offerta di certificazione ed invia all'Organizzazione:

- l'offerta in oggetto;
- Il presente Regolamento.

La quotazione relativa alle attività di certificazione è tratta dal tariffario TÜV Italia in vigore al momento dell'offerta. Le tariffe e le condizioni commerciali applicate da TÜV Italia sono proporzionali ai giorni/uomo necessari per l'Audit che vengono calcolati in base sia al numero di specifici parametri tecnici di riferimento (ad es. numero di postazioni grafiche prestampa, numero postazioni cromia correlati alla linea di produzione oggetto di certificazione.) che al numero di personale impegnato nell'Organizzazione. Per questo motivo l'Organizzazione è tenuta a comunicare a TÜV Italia ogni cambiamento significativo delle informazioni fornite inizialmente e riportate sul contratto ai fini dell'eventuale adeguamento dei tempi di Audit e relative tariffe (che possono comportare una modifica al contratto stesso).

L'Organizzazione avrà il diritto di risolvere il contratto rinunciando alla certificazione comunicando a TÜV Italia tale rinuncia tramite raccomandata con avviso di ricevimento, entro 1 mese dalla data dell'audit pianificato. Qualora l'Organizzazione accetti il contratto e non richieda l'Audit Iniziale entro un anno, TÜV Italia si riserva il diritto di rivedere le condizioni economiche in funzione delle eventuali nuove tariffe in vigore.

### 5.2 Contratto

L'Organizzazione per perfezionare il contratto deve inviare a TÜV Italia l'Offerta di certificazione controfirmata per accettazione.

Sarà cura di TÜV Italia riesaminare il Contratto ed inviare al Cliente la Conferma d'Ordine. Il contratto di Certificazione ha validità per un intero ciclo di certificazione (un anno dalla data della delibera) e si rinnova tacitamente per analogo periodo salvo disdetta che l'Organizzazione deve comunicare a TÜV Italia, a mezzo raccomandata con avviso di ricevimento, entro quattro mesi dalla scadenza.

La cessazione del contratto comporta la perdita di validità della certificazione con le medesime condizioni previste dalla Revoca e dalla Rinuncia.

 <p>TUV SUD Italia</p>	<p><b>Regolamento Particolare</b> <b>“Schema di Certificazione cmyQ”</b></p> 	<p><b>RP- cmyQ</b></p>	<p><b>1° Edizione</b></p>	<p><b>Rev. 00</b></p>
		<b>4 di 13</b>		

## 6. Processo di certificazione

Il processo di certificazione adottato da TÜV Italia è articolato nelle seguenti fasi fondamentali:

- Avvio dell'iter di certificazione (6.1)
- Eventuale visita preliminare (preaudit) (6.2)
- Audit di 1° stadio (esame della documentazione) (6.3)
- Audit di 2° stadio (o audit di certificazione) (6.4)
- Emissione del Certificato (6.5)
- Audit di Sorveglianza (6.6)
- Eventuali Audit supplementari (6.7)

### 6.1 Avvio dell'Iter di Certificazione

L'iter di certificazione è avviato con l'accettazione del Contratto da parte dell'Organizzazione richiedente la Certificazione cmyQ .

Nello svolgimento dell'iter di certificazione occorre tenere presenti le considerazioni e prescrizioni relative ai seguenti aspetti:

#### Documentazione obbligatoria

Lo Schema di Certificazione cmyQ richiede come documentazione obbligatoria un Manuale o documento equivalente contenente:

- l'individuazione dei processi necessari per il Sistema di Gestione correlato allo Schema di Certificazione cmyQ
- gli impegni della Direzione e gli obiettivi da perseguire per il miglioramento continuo
- la raccolta delle procedure richieste dallo Schema di Certificazione cmyQ (rif. Disciplinare Tecnico)
- l'elenco aggiornato dei requisiti di legge applicabili al processo di stampa o pre stampa.
- l'elenco degli strumenti di misura utilizzati dall'Organizzazione.

#### Documentazione aggiuntiva del sistema cmyQ

Per documentazione "aggiuntiva" si intende quella non esplicitamente richiesta dallo Schema di Certificazione cmyQ ossia non indicata nel precedente capoverso dedicato alla documentazione obbligatoria elaborata dall'Organizzazione per gestire i propri processi in modo più efficace ed efficiente.

	<p><b>Regolamento Particolare</b>  <b>“Schema di Certificazione cmyQ”</b></p> 	<p><b>RP-</b>  <b>cmyQ</b></p>	<p><b>1°</b>  <b>Edizione</b></p>	<p><b>Rev.</b>  <b>00</b></p>
		<b>5 di 13</b>		

## **6.2 Eventuale attività di Pre-Audit (Visita Preliminare)**

L'Organizzazione può richiedere un Pre-Audit, che consiste in una verifica ispettiva avente lo scopo di individuare il grado di preparazione dell'Organizzazione in relazione ai requisiti del dello Schema di Certificazione cmyQ. L' esito dell'attività di Pre-Audit viene opportunamente formalizzato e gli eventuali rilievi riscontrati non pregiudicheranno l'iter di certificazione.

## **6.3 Audit di 1° Stadio (Esame della documentazione)**

L'audit di 1° stadio ha ad oggetto l'esame della documentazione obbligatoria elaborata dall'Organizzazione e viene eseguito di norma presso gli uffici TÜV Italia. L'Organizzazione è tenuta a fornire in forma cartacea o elettronica a TÜV Italia prima dell'avvio delle attività di certificazione, copia della documentazione obbligatoria di cui al par. 6.1 del presente Regolamento.

Le finalità dell'Audit di 1° stadio sono le seguenti:

- valutare l'idoneità della documentazione rispetto allo Schema di Certificazione cmyQ;
- raccogliere le informazioni necessarie per meglio valutare ed eventualmente definire lo scopo del certificato cmyQ.

### **Risultanze dell'Audit di 1° Stadio:**

Le risultanze dell'audit di 1°stadio vengono formalizzate in un apposito rapporto (RQ02cmyQ) che riassume l'esito dell'esame documentale. Viene richiesto all'Organizzazione di prendere atto dei rilievi modificando i documenti o predisponendo un eventuale piano delle modifiche.

Qualora, in sede di valutazione documentale, la documentazione risultasse accettabile, nonostante la presenza di alcuni rilievi, la verifica dell'adeguatezza delle modifiche viene effettuata dal Lead Auditor all'inizio dell'Audit di 2° Stadio. L'eventuale permanere di tali rilievi impedirà l'emissione del certificato e renderà necessaria l'effettuazione di un audit aggiuntivo (post audit).

Se per contro, la documentazione risultasse essere totalmente inadeguata, viene richiesto all'Organizzazione di modificarla e di sottoporla a TÜV Italia per un'altra valutazione prima di procedere all'Audit di 2° Stadio.

In questo caso è possibile che la data di Audit di 2° stadio possa essere ridefinita con l'Organizzazione.

## **6.4 Audit di 2° Stadio**

Durante l'audit di 2°stadio viene in primis verificata la risoluzione dei rilievi emersi in 1°stadio.

L'audit di 2°stadio (audit di certificazione) ha lo scopo di accertare che il sistema correlato allo Schema di Certificazione cmyQ sia efficacemente messo in pratica. E' fondamentale che tale Sistema sia già operativo da almeno due mesi. L'audit di 2° stadio deve svolgersi entro max 6 mesi dall'audit di 1°stadio. La conclusione dell'audit viene formalizzata in un apposito documento (RQ04cmyQ) e può presentare le tre seguenti situazioni:

- a) Nessuna Non conformità ed Osservazione, eventuali Commenti.
- b) Presenza di Osservazioni ed eventuali Commenti, ma nessuna Nonconformità.
- c) Presenza di Non conformità, eventuali Osservazioni ed eventuali Commenti.

 Italia	<b>Regolamento Particolare</b> <b>“Schema di Certificazione cmyQ”</b> 	<b>RP- cmyQ</b>	<b>1° Edizione</b>	<b>Rev. 00</b>
		<b>6 di 13</b>		

#### Situazione di tipo (a)

Nel caso in cui non siano state rilevate evidenze che portino all'emissione di nonconformità ed osservazioni, il team di audit redige il rapporto di audit che viene trasmesso al Comitato di Certificazione cmyQ. Copia di tale rapporto viene consegnata anche all'Organizzazione.

#### Situazione di tipo (b)

Nel caso in cui vi siano evidenze che portino all'emissione di osservazioni ed in assenza di nonconformità, il team di audit redige e trasmette al Comitato di Certificazione, il rapporto di audit con la descrizione delle suddette Osservazioni.

Il team di audit consegna il rapporto di audit contenente la descrizione delle osservazioni anche all'Organizzazione.

L'Organizzazione deve definire le corrispondenti azioni di miglioramento, ne programma la tempistica di attuazione e le attua effettivamente entro la data prevista per la successiva verifica di sorveglianza - senza che sia necessaria alcuna preventiva approvazione da parte del team di audit. Il team di audit verificherà la realizzazione e l'efficacia di dette azioni di miglioramento durante il successivo audit di sorveglianza.

#### Situazione di tipo (c)

Nel caso vi siano evidenze che portino all'emissione di non conformità, il team di audit redige e consegna all'Organizzazione il rapporto di audit che include le non conformità.

L'Organizzazione definisce le azioni correttive correlate alle nonconformità emerse (compresa la tempistica di attuazione, che deve comunque concludersi entro 4 mesi dall'audit) e le comunica al responsabile team di audit entro 15 gg lavorativi.

Il team di audit esamina le azioni correttive proposte; se l'esito di tale valutazione non è soddisfacente l'Organizzazione viene invitata a modificare la propria proposta. Per contro se l'esito è favorevole, il team di audit può eseguire un post audit per la verifica della efficacia delle azioni correttive e quindi della chiusura della Non Conformità (post audit da effettuarsi entro 4 mesi dall'audit). In questo caso il post audit è limitato solo ed esclusivamente all'accertamento della chiusura delle nonconformità emerse durante l'audit di 2° stadio.

- Se il post audit eseguito entro 4 mesi dall'audit con esito favorevole il team di audit redige il rapporto di post audit da consegnare all'Organizzazione ed al Comitato di Certificazione cmyQ.
- Se termine di 4 mesi non venga rispettato dall'Organizzazione o post audit con esito negativo, l'iter di certificazione viene interrotto definitivamente (si veda §10 “Sospensione della Certificazione cmyQ). L'iter di certificazione dovrà essere ripercorso dall'inizio.

#### **6.5 Emissione del Certificato**

Il Certificato viene emesso dal Comitato di Certificazione cmyQ dopo che quest'ultimo ha ricevuto ed esaminato con esito positivo il rapporto favorevole del team di audit.

Il Comitato di Certificazione cmyQ può anche non approvare l'emissione della certificazione; in tale eventualità sarà cura dello stesso Comitato comunicare in forma scritta all'Organizzazione i motivi che hanno portato a tale decisione.

	<p><b>Regolamento Particolare</b>  <b>“Schema di Certificazione cmyQ”</b></p> 	<p><b>RP-</b>  <b>cmyQ</b></p>	<p><b>1°</b>  <b>Edizione</b></p>	<p><b>Rev.</b>  <b>00</b></p>
		<p><b>7 di 13</b></p>		

I documenti che attestano la Certificazione sono costituiti da:

- a) una lettera di delibera della certificazione che riporta l'esito positivo della delibera, le condizioni relative al mantenimento della certificazione rilasciata, la data di scadenza della certificazione che coincide con i termini entro i quali deve essere effettuata la verifica di sorveglianza e le indicazioni circa l'utilizzo del marchio di certificazione;
- b) un Certificato che riporta:
- un numero identificativo con la corrispondente revisione nel caso in cui il Certificato fosse oggetto di remissione;
  - la ragione sociale dell'Organizzazione con relativo/i sito/i ed indirizzo/i;
  - il riferimento allo Schema di Certificazione cmyQ con esplicito richiamo alla Norma ISO 12647;
  - il campo di applicazione in italiano/inglese con riferimento ad eventuali esclusioni;
  - la data di emissione che coincide con la data di delibera della certificazione;
  - la data di scadenza del Certificato;
  - il logo dell'Organismo di Certificazione;
  - il logo relativo al Marchio cmyQ;
  - la firma del responsabile del Comitato di Certificazione cmyQ.

La validità della certificazione (un anno dalla data della delibera) è subordinata al rispetto delle condizioni tecniche ed economiche descritte nel presente regolamento.

Per tutto ciò che attiene alle modalità di gestione del Marchio cmyQ si rimanda al paragrafo di riferimento del presente Regolamento (§9 “Modalità di riferimento alla certificazione - Uso del Certificato e del Marchio cmyQ”)

#### **6.6 Audit di sorveglianza**

Gli audit di sorveglianza hanno lo scopo di accertare che l'Organizzazione certificata mantenga un efficace sistema conforme ai requisiti previsti dallo Schema di Certificazione cmyQ. L'audit di sorveglianza è obbligatorio ai fini della continuità della validità del certificato (un anno dalla data della delibera).

Nel caso in cui l'Organizzazione certificata che, senza adeguata motivazione, non intenda sottoporsi nei tempi previsti ad un audit di sorveglianza avrà l'annullamento ed il ritiro immediato del Certificato da parte di TÜV Italia.

Si precisa che gli Audit di sorveglianza devono essere effettuati a 12 mesi dalla data di completamento del precedente audit o eventualmente del successivo post audit, con una tolleranza di ±8 settimane.

All'inizio dell'audit di sorveglianza, la documentazione del Sistema cmyQ deve essere riesaminata, anche in funzione dei possibili cambiamenti intervenuti nel Sistema. Le eventuali anomalie emerse durante la valutazione documentale verranno riportate nel rapporto di Audit (RQ04cmyQ) e

	<p><b>Regolamento Particolare</b>  <b>“Schema di Certificazione cmyQ”</b></p> 	<p><b>RP-</b>  <b>cmyQ</b></p>	<p><b>1°</b>  <b>Edizione</b></p>	<p><b>Rev.</b>  <b>00</b></p>
		<b>8 di 13</b>		

classificate come Commenti, Osservazioni e Non Conformità. La classificazione e gestione segue già quanto detto in sede di Audit di 2° stadio.

Ogni Audit di sorveglianza ha ad oggetto:

- la verifica di tutti i punti previsti dallo Schema di Certificazione cmyQ.
- la verifica dell’attuazione ed efficacia delle azioni di miglioramento derivanti dalle eventuali Osservazioni emesse in occasione dell’audit precedente.

Per la conferma della certificazione in seguito ad audit di sorveglianza l’iter è il medesimo di quello esplicitato al punto 7.5 del presente regolamento con l’unica puntualizzazione relativa al fatto che il certificato emesso riporterà anche la data di prima emissione.

### **6.7 Post Audit**

I Post Audit sono audit supplementari che possono essere disposti a seguito di:

- a) Non Conformità per le quali l’Audit Team ritenga necessaria la verifica sul campo della risoluzione.
- b) Richiesta di estensione del campo di validità della certificazione.
- c) Modifiche significative apportate dall’Organizzazione al proprio Sistema cmyQ.
- d) Scadenza del periodo di sospensione.
- e) Mancata delibera da parte del Comitato di Certificazione.
- f) Altre eventuali situazioni che TÜV Italia ritiene abbiano influenza negativa sul Sistema certificato.

Gli audit supplementari sono condotti con gli stessi criteri degli altri audit. Salvo diversa disposizione di TÜV Italia, i Post Audit non sono sostitutivi degli audit di sorveglianza, ma vanno ad aggiungersi ad essi ed i relativi costi sono a carico dell’Organizzazione.

La durata ed il costo di ogni Post Audit sono comunicati formalmente all’Organizzazione.

## **7. Modalità di svolgimento degli audit**

Tutti i tipi di audit correlati allo Schema di Certificazione cmyQ (preaudit, audit di 1° Stadio, audit 2° Stadio, audit di sorveglianza, ed eventuali post audit) vengono programmati: le date di effettuazione dell’attività ed il team di audit vengono anticipati all’Organizzazione mediante un’ apposita comunicazione scritta.

Ogni audit inizia con una riunione introduttiva tra la Direzione dell’organizzazione ed il team di audit.

Durante l’audit, il team individuato procede alla raccolta di evidenze oggettive tramite l’esame di un campionamento di documenti e registrazioni, l’osservazione diretta delle attività, l’effettuazione di colloqui coi responsabili e col personale operativo dell’Organizzazione etc.

Molta importanza riveste, in fase di verifica, la valutazione dell’affidabilità e riferibilità delle misure e dei test correlati al processo di stampa oggetto di certificazione.

L’audit termina con una riunione finale in cui il team di audit espone alla Direzione dell’Organizzazione la sintesi dei risultati dell’audit, evidenziando sia gli aspetti positivi rilevati sia le eventuali carenze.

I risultati dell’audit sono verbalizzati in un rapporto (RQ04cmyQ).

	<p><b>Regolamento Particolare</b>  <b>“Schema di Certificazione cmyQ”</b></p> 	<p><b>RP-</b>  <b>cmyQ</b></p>	<p><b>1°</b>  <b>Edizione</b></p>	<p><b>Rev.</b>  <b>00</b></p>
		<b>9 di 13</b>		

L'Organizzazione è tenuta a fornire al team di audit la massima collaborazione durante tutte le fasi descritte, in particolare:

- l'Organizzazione consente al team di audit di accedere alle aree in cui si svolgono le attività coperte dal sistema e di intervistare le persone coinvolte in tali attività;
- l'Organizzazione in base alle prescrizioni di tipo legislativo in materia di salute, sicurezza ed igiene sul lavoro fornisce al team di audit dettagliate informazioni sui rischi specifici esistenti nell'ambiente in cui gli stessi andranno ad operare e sulle misure di prevenzione e di emergenza adottate; inoltre si impegna o a fornire gli eventuali dispositivi di protezione individuale ai membri del team di valutazione o a dare comunicazione preventiva a TÜV Italia della tipologia di dispositivi di protezione individuale di cui il team di audit deve essere dotato;
- l'Organizzazione mette a disposizione del team di audit i documenti necessari per lo svolgimento dell'audit; si tratta sia di documenti di pianificazione (quali manuali, procedure, istruzioni, specifiche, dichiarazioni, disegni, ecc.) sia di documenti di registrazione previsti dallo Schema di Certificazione cmyQ;
- l'Organizzazione individua una persona incaricata di fungere da interfaccia con TÜV Italia durante le fasi operative dell'iter di certificazione.

L'Organizzazione conserva il diritto di richiedere e ricevere informazioni sul team di audit incaricato da TÜV Italia ed eventualmente, nel caso sussista un conflitto di interessi, di fare obiezione sui nominativi dei componenti del team stesso, motivando adeguatamente la propria richiesta.

Infine, in accordo alle norme che disciplinano le attività degli organismi di certificazione, l'Organizzazione è vincolata ad accettare l'eventuale presenza di osservatori di TÜV Italia.

## **8. Modiche alla Certificazione**

L'Organizzazione certificata deve informare preventivamente TÜV Italia, con una comunicazione all'unità di riferimento (ufficio sul territorio nazionale), di qualsiasi modifica sostanziale intenda apportare al proprio Sistema di Gestione cmyQ quali ad esempio:

- l'organizzazione aziendale;
- il cambio di ragione sociale, di proprietà, di indirizzo della sede e/o dei siti produttivi;
- cambiamenti di linee di produzione;
- estensioni o riduzioni della certificazione;
- modifiche alle esclusioni in riferimento allo Schema di Certificazione cmyQ.

TÜV Italia valuta la reale necessità di effettuare, in funzione di tali modifiche, un Post Audit, eventualmente accompagnato da una revisione del certificato, o di avviare direttamente un iter di certificazione ex-novo.

	<p><b>Regolamento Particolare</b>  <b>“Schema di Certificazione cmyQ”</b></p> 	<p><b>RP-</b>  <b>cmyQ</b></p>	<p><b>1°</b>  <b>Edizione</b></p>	<p><b>Rev.</b>  <b>00</b></p>
		<p><b>10 di 13</b></p>		

### 9. Modalità di riferimento alla certificazione - Uso del Certificato e del Marchio CMYQ

L'Organizzazione deve predisporre e - dopo essere stata certificata - mettere in atto una procedura documentata relativa alla gestione delle modalità di riferimento all'uso del Certificato e del Marchio cmyQ.

Una volta ottenuta la certificazione cmyQ e per tutto il periodo di validità della stessa, l'Organizzazione può far riferimento ad essa nelle proprie pubblicazioni di carattere tecnico e pubblicitario, nella propria corrispondenza, ecc.

Ciò alla sola condizione che ogni riferimento sia fatto in modo corretto e tale da non indurre ad errate interpretazioni, in particolare:

- deve risultare chiaramente che la certificazione cmyQ è limitata ai siti e soprattutto alle linee di produzione e dispositivi oggetto di certificazione;
- deve essere chiaro il riferimento allo Schema di Certificazione cmyQ;
- ovunque fattibile, deve essere menzionato il numero del Certificato.

#### Modalità di utilizzo Certificato cmyQ

- Il certificato può essere riprodotto integralmente su carta o su web e può essere allegato ai report delle prove di stampa o dei CD consegnati ai clienti.
- Copie parziali del Certificato non sono consentite; sono ammessi ingrandimenti o riduzioni, purché senza distorsioni della struttura del certificato e purché uniformi e leggibili.

#### Modalità di utilizzo Marchio cmyQ

Per i sistemi certificati secondo lo schema cmyQ il marchio applicabile, salvo aggiornamenti, è il seguente:



L'Organizzazione certificata ha il diritto di farne uso nei limiti descritti e in ogni caso solo in abbinamento alla ragione sociale o al logo dell'organizzazione stessa, non sono ammesse inoltre dislocazioni del marchio non adiacenti alla ragione sociale od al logo dell'organizzazione.

- Non può essere inserito direttamente sul report delle prove di stampa o sui fogli di prova di stampa. Nei report o nei fogli di prova di stampa è possibile riportare la dicitura del campo di applicazione del certificato per esempio "Processo di produzione di files e prove di stampa " è conforme allo Schema di Certificazione cmyQ".
- Il marchio cmyQ può essere applicato su carta da lettere, buste, fax, biglietti da visita, stampati commerciali, e-mail, bilancio e monografie aziendali, pubblicità istituzionale, stand fieristici e strutture aziendali permanenti, automezzi, sito internet aziendale purché abbinato alla ragione sociale e/o al logo dell'organizzazione (e purché ciò non induca ad errate interpretazioni come sottolineato all'inizio del presente paragrafo). Per cui è fondamentale associare la ragione sociale dell'Organizzazione certificata al campo di applicazione del certificato correlato.

	<p><b>Regolamento Particolare</b>  <b>“Schema di Certificazione cmyQ”</b></p> 	<p><b>RP- cmyQ</b></p>	<p><b>1° Edizione</b></p>	<p><b>Rev. 00</b></p>
		<p><b>11 di 13</b></p>		

In caso di riproduzione del certificato o del marchio cmyQ non rientranti nelle casistiche descritte nel presente paragrafo, l'Organizzazione certificata deve contattare TÜV Italia per averne il relativo benessere in forma scritta.

La corretta utilizzazione del certificato e la correttezza dei riferimenti alla certificazione sono in ogni caso tenute sotto controllo dal team di audit durante le visite di sorveglianza (l'uso scorretto del certificato e del marchio può essere causa di sospensione del certificato stesso).

In caso di sospensione o ritiro del certificato (vedere §10 Sospensione della Certificazione), l'Organizzazione certificata deve cessare l'utilizzo del Certificato e del marchio cmyQ e qualsiasi altra modalità di riferimento alla certificazione. Qualora ciò non avvenga, TÜV Italia si riserva di adire le vie legali.

Il marchio concesso non è in alcun modo cedibile o trasferibile da parte dell'azienda che ha ottenuto la concessione.

## 10. Sospensione della Certificazione

TÜV Italia ha facoltà di sospendere, per un periodo di tempo definito, la validità della certificazione cmyQ. In tali casi, l'Organizzazione perde - per il periodo di tempo considerato - il diritto di fare riferimento a detta certificazione e quindi, in particolare, anche la licenza d'uso del marchio cmyQ .

In particolare la sospensione della certificazione può avvenire in uno dei seguenti casi:

- l'Organizzazione non attua, nei modi e nei limiti di tempo specificati, le azioni correttive richieste in un precedente audit per risolvere le osservazioni;
- l'Organizzazione fa riferimento alla certificazione secondo lo Schema cmyQ in modo difforme dalle regole descritte;
- l'Organizzazione non è in regola coi pagamenti relativi alle attività già effettuate.

In caso di sospensione della certificazione, TÜV Italia ne dà notifica ufficiale all'Organizzazione a mezzo di lettera raccomandata R.R, comunicando anche le condizioni che l'organizzazione stessa deve soddisfare - entro uno specificato periodo di tempo - affinché la certificazione riacquisti piena validità e non venga annullata definitivamente.

Qualora l'Organizzazione, in seguito alla sospensione della certificazione, continui a far riferimento ad essa in qualsiasi modo, TÜV Italia può adire le vie legali.

Se l'Organizzazione soddisfa le condizioni stabilite TÜV Italia revoca la sospensione della certificazione, dandone immediatamente notizia ufficiale all'Organizzazione; in caso contrario TÜV Italia provvede al ritiro della certificazione.

## 11. Ritiro/annullamento della Certificazione cmyQ

TÜV Italia - per motivi ritenuti di notevole gravità a proprio insindacabile giudizio e spiegati per iscritto all'Organizzazione - ha facoltà di annullare la validità della certificazione già concessa, il che comporta automaticamente il ritiro dell'autorizzazione rilasciata all'Organizzazione di far riferimento ad essa nei modi precedentemente descritti. In particolare il ritiro/annullamento della certificazione può avvenire in uno dei seguenti casi:

- l'Organizzazione non ottempera alle condizioni poste per la revoca della sospensione della certificazione;
- l'Organizzazione non effettua l'audit di sorveglianza nei tempi previsti dal presente Regolamento;

	<p><b>Regolamento Particolare</b>  <b>“Schema di Certificazione cmyQ”</b></p> 	<p><b>RP-</b> <b>cmyQ</b></p>	<p><b>1°</b> <b>Edizione</b></p>	<p><b>Rev.</b> <b>00</b></p>
		<b>12 di 13</b>		

- gli audit di sorveglianza evidenziano non conformità che non vengono chiuse nel successivo postaudit;
- l'Organizzazione rescinde il contratto di certificazione;
- l'Organizzazione non intende adeguarsi ad eventuali modifiche apportate allo Schema di Certificazione cmyQ.

Il ritiro/annullamento della certificazione deve, in tutti i casi, essere notificato in modo ufficiale all'organizzazione a mezzo di lettera raccomandata R.R..

Qualora l'organizzazione, successivamente al ritiro/annullamento della certificazione, continui a far riferimento ad essa in un qualsiasi modo, TÜV Italia può adire le vie legali.

## **12. Gestione dei reclami e delle segnalazioni da parte delle Organizzazioni Clienti**

Nel momento in cui dal mercato provengano segnalazioni o veri e propri reclami, relativi ad Organizzazioni certificate secondo lo schema di Certificazione cmyQ, i reclami stessi saranno tutti valutati dal Comitato di Certificazione cmyQ; per gli accertamenti preventivi finalizzati alla verifica di quanto segnalato il Comitato di Certificazione cmyQ può disporre approfondimenti o altri tipi d'indagine.

Tutte le segnalazioni ricevute devono essere verificate dal Team Audit in sede di sorveglianza.

## **13. Modifiche alle regole del Sistema di Certificazione**

TÜV Italia ha la facoltà di modificare le regole di Certificazione descritte nel presente Regolamento. In tal caso, TÜV Italia consente alle Organizzazioni già certificate di presentare osservazioni alle modifiche proposte. TÜV Italia, una volta decise le modifiche da apportare, deve specificare la data di entrata in vigore alle modifiche stesse e le conseguenti azioni correttive richieste alle Organizzazioni, accordando loro un ragionevole lasso di tempo per adeguarsi. Qualora un'Organizzazione non possa o non voglia adeguarsi a tali nuove regole, TÜV Italia procede al ritiro/annullamento del certificato.

## **14. Riservatezza**

TÜV Italia assicura che tutte le informazioni acquisite durante le attività connesse allo Schema di Certificazione cmyQ vengono trattate in maniera strettamente riservata, salvo quando diversamente prescritto da disposizioni di legge.

## **15. Tariffario**

### Audit di Certificazione

Il tariffario di TÜV Italia relativo allo Schema di Certificazione cmyQ comprende i seguenti elementi:

- apertura pratica;
- audit di 1° stadio (valutazione documentale);
- audit di 2° stadio;
- emissione certificato;
- prezzo orario delle attività aggiuntive (ad esempio postaudit o audit non programmati), prezzo dei chilometri in auto, rimborsi per vitto ed alloggio.

	<p><b>Regolamento Particolare</b>  <b>“Schema di Certificazione cmyQ”</b></p> 	<p><b>RP-</b>  <b>cmyQ</b></p>	<p><b>1°</b>  <b>Edizione</b></p>	<p><b>Rev.</b>  <b>00</b></p>
		<b>13 di 13</b>		

Il valore totale è indicato in offerta; l'offerta ha una data di scadenza; inoltre qualora il contratto venga concluso entro la data di scadenza dell'offerta ma di fatto le attività di certificazione non vengano avviate entro 12 mesi da tale conclusione, l'offerta è da ritenersi comunque soggetta a riesame di convalida.

#### Audit di Sorveglianza

Il tariffario di TÜV Italia relativo allo Schema di Certificazione cmyQ comprende i seguenti elementi:

- audit presso l'organizzazione;
- emissione certificato;
- prezzo orario delle attività aggiuntive (ad esempio postaudit o audit non programmati), prezzo dei chilometri in auto, rimborsi per vitto ed alloggio.

Gli importi delle offerte vengono definiti sulla base delle tariffe in vigore al momento della redazione dell'offerta.

L'Organizzazione, con la firma del contratto di certificazione, si impegna a pagare tali prezzi unitari aggiornati al momento della esecuzione delle attività.

#### **16. Fatturazione**

Per gli audit relativi allo Schema di Certificazione cmyQ la fatturazione dei servizi resi da TÜV Italia avviene ad effettuazione degli audit di 2° stadio e di sorveglianza.

Vale inoltre quanto segue:

- nel caso l'organizzazione disdica le attività di verifica programmate nell'arco dei 20 gg lavorativi precedenti la data già concordata per iscritto, TÜV Italia si riserva la facoltà di addebitare l'importo della verifica (ossia dell'audit per la certificazione la sorveglianza ) indicato in conferma d'ordine;
- nel caso di interruzione delle attività di certificazione dovuta ad un qualsiasi motivo, l'Organizzazione riceve una fattura da parte TÜV Italia relativa a tutte le prestazioni svolte fino al momento dell'interruzione (in particolare se, dopo la firma del contratto, l'Organizzazione non dà avvio alle attività di certificazione, essa riceve comunque una fattura per l'importo dell'apertura pratica);
- nel caso di rescissione del contratto (da parte di un'Organizzazione già certificata) in concomitanza con una sorveglianza , TÜV Italia si riserva la facoltà di addebitare l'importo relativo alla mancata sorveglianza qualora la comunicazione scritta della rescissione non pervenga a TÜV Italia con un anticipo di almeno 1 mese;
- dopo la chiusura del contratto, in linea di principio non è più possibile modificare i documenti contrattuali; tuttavia TÜV Italia si riserva il diritto di revisionare i documenti contrattuali, qualora nel corso delle attività di certificazione riscontrasse variazioni rispetto alle condizioni dichiarate dall'Organizzazione in base alle quali è stata emessa l'offerta.

#### **17. Contenziosi**

Qualora venga avviato un contenzioso con TÜV Italia s.r.l il foro competente è quello di Milano.