

# Termos e Condições Técnicos dos Serviços de Certificação

- Os detalhes dos Serviços a serem fornecidos devem ser acordados entre o Cliente e o BVC antes que o BVC inicie qualquer um desses Serviços.
- 1. GERAL**
- 1.1 Para obter e manter a certificação, os Clientes do Bureau Veritas Certification (aqui, mencionados abaixo como BVC) devem desenvolver e manter seus sistemas de gestão de acordo com as especificações aplicáveis, permitindo que o BVC tenha acesso incondicional a tais sistemas durante auditorias ou outras verificações que forem necessárias para garantir que tais sistemas de gestão estão em conformidade com as especificações aplicáveis.
- 1.2 A certificação concedida pelo BVC só abrange, conforme for o caso, aqueles serviços ou produtos fabricados e/ou fornecidos no escopo dos sistemas de gestão do Cliente certificados pelo BVC. Para determinados esquemas de certificação, exige-se a ampliação do conteúdo deste documento. Essa ampliação é fornecida separadamente para o esquema em questão. Os Clientes continuarão a ser exclusivamente responsáveis por quaisquer defeitos em seus serviços e produtos, e deverão defender, proteger, isentar e indenizar o BVC por todos e quaisquer defeitos, pedidos de indenização ou obrigações decorrentes de tais serviços e produtos.
- 1.3 A certificação emitida não isenta os Clientes de suas obrigações legais em relação aos serviços ou produtos, ou qualquer outro requisito contido no escopo dos seus sistemas de gestão.
- 1.4 O BVC está autorizado a fazer cópias das Informações do Cliente, conforme exigido pela política de retenção do Organismo de Acreditação.
- 2. SERVIÇOS**
- 2.1 DEFINIÇÕES**
- 2.1.1 Os termos em letras maiúscula não definidos de outra forma no presente documento, terão os significados que lhes forem atribuídos pelo vocabulário da "Avaliação da Conformidade", conforme declarado nas normas ISO / IEC 17000, complementadas pelos documentos obrigatórios do IAF ou da EA, se houver.
- 2.2 PEDIDOS DE CERTIFICAÇÃO**
- 2.2.1 Para os fins de quaisquer Serviços credenciados fornecidos ao abrigo do presente Acordo, a entidade Contratada será:
- (a) Filial SAS UK do Bureau Veritas Certification Holdings, SAS, para Serviços sob acreditação UKAS.
- (b) Bureau Veritas Certification Holdings SAS para Serviços de acreditação ANAB e SAAS ou reconhecimento UNIFE.
- (c) BVQI do Brasil Sociedade Certificadora Ltda. para serviços sob acreditação Cqcre.
- 2.2.2 Solicitar-se-á que o Cliente forneça informações detalhadas sobre o tamanho e o escopo de suas operações que estarão sujeitas aos Serviços.
- 2.2.3 Após receber essas informações do Cliente, o BVC emitirá um Formulário de Pedido.
- 2.2.4 Para sistemas de gestão da qualidade, ambiental e de saúde e segurança ocupacional, o BVC determinará a duração da auditoria com base nas informações enviadas pelo Cliente e na aplicação do Documento Obrigatório do IAF 5. A justificativa do cálculo pode ser disponibilizada ao Cliente mediante solicitação.
- 2.2.5 Nos casos em que for feita uma Oferta Multi-site, ela será baseada nas informações fornecidas pelo Cliente e incluirá os critérios das regras de acreditação de acordo com a edição mais recente das regras relevantes do Organismo de Acreditação para cada esquema de certificação. Quando qualquer informação de auditoria subsequente fornecida pelo Cliente for considerada imprecisa, o BVC reserva-se o direito de alterar e corrigir sua oferta e / ou o Acordo, conforme necessário, para garantir a conformidade com as regras acima mencionadas.
- 2.3 O PROCESSO DE CERTIFICAÇÃO INICIAL**
- 2.3.1 **SESSÃO AVANÇADA DE PLANEJAMENTO**
- (a) A Sessão de Planejamento Antecipado é necessária com o Cliente antes da determinação final do tempo de auditoria em caso de abordagem de auditoria estendida, e é aplicável somente quando o sistema de gestão do Cliente estiver totalmente integrado e a certificação for relativa a dois ou mais conjuntos de critérios / padrões de auditoria.
- (b) A sessão de planejamento será conduzida pela BVC antes ou durante a Fase 1, pela primeira vez e depois, quando houver grandes mudanças na Organização ou no seu Sistema de Gestão Integrado. Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) podem ser usadas para a sessão de planejamento.
- (c) O líder da equipe de auditoria do BVC fará a determinação final do tempo de auditoria durante a sessão de planejamento e a estruturação eficaz do plano de auditoria de acordo com os processos do Cliente, o Sistema de Gestão Integrado e a estrutura.
- 2.3.2 **AUDITORIA FASE 1**
- (a) O BVC realizará uma análise quanto ao nível de prontidão para determinar a preparação para a Fase 2 da auditoria (compreensão dos requisitos, coleta de informações do escopo do sistema de gestão, processos e localização do Cliente, análise da alocação de recursos para a Fase 2, planejamento para a Fase 2, avaliação do sistema de auditoria interna).
- 2.3.3 **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 gerência 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 falará sobre eventuais 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 gerência do Cliente um Relatório da auditoria, que incluirá as constatações da auditoria e o escopo da certificação, e buscará a concordância, quando necessário, quanto à natureza de eventuais ações corretivas a serem adotadas.
- 2.3.4 **MUDANÇAS NAS AUDITORIAS DE FASES 1 E 2**
- (a) Se, como resultado da Auditoria da Fase 1, o BVC determinar que os acordos para a Fase 2 devem ser ajustados (ou seja, mudanças no escopo, dias de trabalho, auditores, instalações), o Contrato poderá ser alterado.
- (b) Se, com base nas informações coletadas durante a auditoria Fase 1, o BVC decidir que as informações necessárias não foram fornecidas e/ou não estão completas, isso pode resultar em uma não conformidade maior na Fase 2 com relação à implementação efetiva do sistema de gestão.
- (c) Quando as Auditorias de Fases 1 e 2 forem agendadas consecutivamente, 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.
- 2.3.5 **NÃO CONFORMIDADE**
- (a) Quando ocorrer uma não conformidade maior, o BVC fará uma "visita especial de acompanhamento", que será cobrada com base nas taxas atuais do BVC.
- (b) Todas as taxas para avaliar as ações propostas pelo Cliente para encerrar as não conformidades são cobradas de forma reembolsável por tempo e despesas profissionais.
- 2.3.6 **EMISSÃO DE CERTIFICADO DE APROVAÇÃO E RELATÓRIOS**

## Termos e Condições Técnicas dos Serviços de Certificação

- (a) O BVC emitirá os Relatórios do Cliente e um Certificado de Aprovação 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 Certificado de Aprovação detalhará as especificações com as quais o Cliente foi considerado compatível no momento da auditoria e o escopo do sistema de gestão.
- ### 2.4 MANUTENÇÃO DE CERTIFICAÇÃO
- #### 2.4.1 MANUTENÇÃO
- (a) O BVC possui um programa de auditoria de manutenção para registrar se a certificação do Cliente é mantida. O programa ocorre de forma ininterrupta e é acordado com o Cliente no Acordo.
- (b) Depois que o BVC tiver acordado as datas, o Cliente deverá tomar todas as providências necessárias para manter as datas acordadas. As auditorias de manutenção devem ser realizadas uma vez por ano civil. A data da primeira auditoria de manutenção após a certificação inicial não deve exceder 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, se os resultados das auditorias de manutenção e/ou auditoria de recertificação (incluindo todas as ações corretivas que forem acordadas entre o Cliente e a equipe de auditoria do BVC e concluídas) forem satisfatórios, o BVC reemitirá a certificação do Cliente e o Certificado de Aprovação. Deve-se observar que isso precisa ser concluído antes do vencimento do atual Certificado de Aprovação para preservar a continuidade da certificação. Quando o processo for concluído, a certificação será reconfirmada.
- ### 2.5 ALTERAÇÕES DE CERTIFICAÇÃO
- O Cliente deve informar imediatamente o BVC sobre quaisquer alterações significativas em seus produtos ou serviços que possam impactar o(s) sistema(s) de gestão certificado(s) ou qualquer outra circunstância que possa afetar a validade de sua certificação. Mudança de local, sites adicionais, mudança de processo, mudança de titularidade, mudança de escopo, mudança no número de funcionários etc. são consideradas alterações que podem afetar a validade da certificação. O BVC então tomará as medidas apropriadas, tais como conduzir uma auditoria especial, uma visita sem aviso prévio e/ou alterar a certificação com base nas taxas em vigor naquele determinado momento. Também poderão ser realizadas visitas sem aviso prévio para investigar reclamações recebidas com relação ao Cliente.
- ### 2.6 BVC E MARCA DE ACREDITAÇÃO
- 2.6.1 O Cliente deve usar as marcas do BVC e do Organismo de Acreditação de acordo com as instruções de uso fornecidas pelo BVC, incluindo os requisitos relacionados à propriedade intelectual.
- 2.6.2 O uso da marca de certificação é regulamentado pelo BVC através de um documento de política que explica como exibir e usar a marca de certificação e os logotipos associados, que estão disponíveis mediante solicitação. O BVC auditará o uso da marca de certificação e/ou logotipo associado pelo Cliente nas visitas de manutenção subsequentes.
- 2.6.3 Não deve haver ambiguidade, na marca ou no texto que a acompanhar, quanto ao que foi certificado. A marca do BVC e/ou a marca do Organismo de Acreditação não devem ser usadas em produtos ou embalagens de produtos vistos pelo consumidor final ou de qualquer outra forma que possa ser interpretada como denotando conformidade do produto.
- ### 2.7 ACESSO AO ORGANISMO DE ACREDITAÇÃO
- O Cliente deve permitir que o Organismo de Acreditação do BVC ou seus representantes tenham acesso a qualquer parte da auditoria ou do processo de acompanhamento para fins de testemunhar a equipe de auditoria do BVC durante a
- realização da auditoria do sistema de gestão a fim de determinar a conformidade com os requisitos das normas aplicáveis. O Cliente não terá o direito de recusar tal solicitação, nem pelo Organismo de Acreditação, seus representantes ou pelo 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 acreditada quando as razões não são aceitas.
- ### 2.8 SUSPENSÃO, RETIRADA, CANCELAMENTO OU RESTAURAÇÃO DO CERTIFICADO DE APROVAÇÃO
- 2.8.1 O BVC se reserva o direito de suspender, retirar, reduzir, estender ou cancelar o Certificado de Aprovação a qualquer momento e fornecerá ao Cliente um aviso por escrito de três (3) meses ou um aviso mais curto, conforme a situação possa exigir, dependendo das informações disponibilizadas para o BVC. Caso o BVC considere que as ações acima mencionadas são necessárias, o Cliente será totalmente informado e terá todas as oportunidades possíveis para que tome ações corretivas antes que uma decisão final seja tomada sobre qual medida o BVC deve tomar após o término do período de notificação.
- 2.8.2 Visitas não anunciadas também podem ser realizadas como acompanhamento dos Clientes de cujas certificações tenham sido suspensas.
- 2.8.3 A suspensão será retirada e a certificação restaurada após o encerramento satisfatório de não-conformidades e a verificação pelo BVC da conformidade do sistema de gestão do Cliente.
- 2.8.4 O BVC se reserva o direito de publicar o fato de que tal ação foi tomada.
- ### 3. CERTIFICADO DE APROVAÇÃO E RELATÓRIOS
- 3.1 É vedado ao Cliente reproduzir o Certificado de Aprovação ou os Relatórios ou fazer cópias dos mesmos, sem o consentimento prévio por escrito do Bureau Veritas Certification. Nem o Cliente e nem qualquer terceiro terá o direito de se basear em qualquer reprodução ou cópia de um Certificado de Aprovação ou dos Relatórios para os quais não tenha sido obtido o consentimento prévio por escrito do Bureau Veritas Certification.
- 3.2 O Certificado de Aprovação ou os Relatórios são emitidos pelo BVC e destinam-se ao uso exclusivo do Cliente, não podendo ser publicados, utilizados para fins publicitários, distribuídos, copiados ou reproduzidos para serem distribuídos a qualquer outra pessoa ou entidade ou, de outra forma, divulgados publicamente sem o consentimento prévio por escrito do BVC.
- 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 poderá ser responsabilizado por qualquer erro, omissão ou imprecisão no Certificado de Aprovação ou nos Relatórios, na medida em que tenha recebido informações errôneas ou incompletas à BVC do Cliente.
- 3.4 O Certificado de Aprovação ou os Relatórios refletirão as constatações feitas pelo BVC no momento da execução dos Serviços apenas e com 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, exceto quando indicado de outra forma no Acordo ou salvo em casos especiais acordados 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 fazer, de forma independente, o seu próprio julgamento 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 uma de suas Afiliadas ou seus respectivos agentes, executivos, funcionários, representantes ou cessionários garantem a qualidade, o

## Termos e Condições Técnicas dos Serviços de Certificação

- 3.6 resultado, a eficácia ou a adequação de qualquer decisão ou ação tomada pelo Cliente com base no Certificado de Aprovação ou nos Relatórios fornecidos nos termos do Acordo.
- A BVC não tem nenhuma obrigação de se referir a (ou reporter) quaisquer fatos ou circunstâncias que estejam fora do escopo dos Serviços e não assumirá qualquer responsabilidade por não se referir (ou não relatar) tais fatos ou circunstâncias.
- 4. RECURSOS, 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 desse Organismo de Certificação, disponível no site do BVC ou mediante solicitação.
- 4.2 Em caso de reclamação sobre o BVC, ela deverá, em primeira instância, ser apresentada 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.