



UM07 / Jul 2002

## **USO DA MARCAÇÃO CE, DO NÚMERO DE ORGANISMO NOTIFICADO E DO CERTIFICADO SGS ICS**

A Marcação CE de conformidade é constituída pelas iniciais "CE", e pelo número de identificação do Organismo Notificado (SGS ICS).

Na Marcação CE o tamanho das iniciais "CE" pode variar, desde que se mantenham as proporções e se respeitem as dimensões mínimas, i.e. devem cumprir o estabelecido no Dec-Lei nº295/98.

A Marcação CE só pode ser associada ao produto certificado, i.e. no próprio produto, na sua embalagem ou em documentação a ele relativa

A Marcação CE pode ser utilizada na documentação da empresa e material de comunicação desde que não crie confusão sobre o objecto da certificação, nomeadamente com, outros produtos e/ou serviços da mesma empresa que não estejam certificados ou com o sistema da qualidade da empresa.

Em material de promoção (folhetos, catálogos, etc) a Marcação CE terá que ser sempre associada ao(s) produto(s) do certificado de conformidade.

Em caso de suspensão, cancelamento ou retirada da certificação, a Marcação CE terá que ser de imediato retirada do produto e respectiva embalagem, de toda a documentação e do material de comunicação.

**O material que tenha aposta a Marcação CE terá que ser aprovado pela SGS ICS antes de ser enviado para a impressão.**

A SGS ICS - International Certification Services está acreditada pelo Instituto Português da Qualidade, como Organismo de Certificação de Sistemas da Qualidade com o número de certificado nº 98/OCF.01, como Organismo de Certificação de Sistemas de Gestão Ambiental com o número de certificado 00/OCA.02, como Organismo de Certificação de Produtos com o número de Certificado 02/OCP.003 e como Organismo Notificado para a directiva 95/16/CE "Ascensores" com o número 1029.



O Cliente só poderá transferir o direito de utilização da Marca, após autorização da SGS ICS. A Marca não pode ser atribuída a clientes, fornecedores ou outras partes.

O uso da Marca não exonera o Cliente de nenhuma responsabilidade imposta por lei quanto à concepção, segurança ou responsabilidade dos produtos certificados.

O Certificado de conformidade da SGS ICS possui o n.º do certificado e a identificação da empresa cliente com a respectiva morada. No âmbito da certificação encontra-se descrito o(s) produto(s) certificado(s), bem como a referencia ao(s) documento(s) normativo(s). O certificado de conformidade possui ainda a data de emissão, data de validade e assinatura do Director Executivo da SGS ICS.

O Certificado de conformidade da SGS ICS tem que ser reproduzido na sua forma original e total, com excepção do tamanho, que pode ser modificado devendo, no entanto, manter as proporções originais e de modo que a informação nele contida seja visível e legível.

Para qualquer dúvida que surja relativamente à utilização do Certificado, nomeadamente a inclusão de textos em anúncios, deverá ser contactada a SGS ICS.

Quando se utilize texto, não se pode criar confusão quanto ao âmbito e significado do Certificado.

O direito de utilizar o Certificado e o número do Organismo Notificado da SGS ICS, termina no final do período de certificação.

## Código de Conduta

### 1. INTRODUÇÃO

Este Código de Conduta foi estruturado de acordo com os requisitos aplicáveis dos Organismos de Acreditação, cuja acreditação foi atribuída, e está em vigor, à Companhia acima mencionada (o "Organismo de Certificação"). Este Código também se aplica a certificação fora de esquemas acreditados.

### 2. ÂMBITO

O Organismo de Certificação fornece serviços a pessoas, empresas ou sociedades comerciais (denominados por "Cliente"). O Organismo de Certificação pode prestar os seus serviços directamente ou, à sua discrição, através de (a) os seus colaboradores, (b) qualquer empresa afiliada da SGS ou (c) qualquer outra pessoa ou organização endossada pelo Organismo de Certificação. Onde uma parte do trabalho for subcontratada a outrem, o Organismo de Certificação mantém responsabilidade total na concessão, manutenção, extensão, redução, suspensão ou retirada da certificação, bem como em assegurar que são firmados os acordos devidamente documentados.

O Organismo de Certificação notificará os seus Clientes de qualquer alteração nos requisitos da certificação, dentro de um prazo razoável.

### 3. CONFIDENCIALIDADE

O Organismo de Certificação assegura a confidencialidade a todos os níveis da sua organização em relação a toda e qualquer informação obtida no decurso dos seus serviços. Nenhuma informação será divulgada a terceiros, excepto no caso de acção judicial ou quando requisitada por Organismos de Acreditação, como parte de um processo de acreditação. A designação do Cliente, localização, âmbito de certificação e números de contacto poderão constar em directórios relevantes. O Organismo de Certificação mantém o seu próprio directório de clientes certificados, disponível ao público em geral no seu *website*. Este directório demonstra o estado de qualquer certificado suspenso, cancelado ou retirado.

### 4. ESTRUTURA ORGANIZACIONAL

Por solicitação, está disponível a cópia do organograma do Organismo de Certificação, onde se expõe a estrutura dos diversos níveis da organização com a correspondente responsabilidade associada, bem como a documentação identificativa do estatuto legal do Organismo de Certificação.

### 5. PEDIDO DE CERTIFICAÇÃO

Após a recepção de um Questionário completamente preenchido (fornecido pelo Organismo de Certificação, mediante solicitação), é enviada ao Cliente uma proposta discriminada com o âmbito e custos dos serviços, juntamente com um Pedido de Registo. Após a recepção do Pedido, juntamente com o pagamento de quaisquer custos inerentes e cópias controladas da documentação relevante e amostras (quando aplicável), o processo será alocado a um auditor, o qual será o responsável por assegurar que os serviços são desempenhados de acordo com os procedimentos do Organismo de Certificação.

### 6. OBRIGAÇÕES DO CLIENTE

De modo a obter e manter a certificação, o Cliente deve cumprir com os seguintes procedimentos e regras:

- O Cliente deve fornecer ao Organismo de Certificação todos os documentos, amostras de produtos, desenhos, especificações e outras informações solicitadas pelo Organismo de Certificação, de modo a completar o programa de avaliação, e deve nomear uma pessoa, com autoridade, para manter o contacto com o Organismo de Certificação;
- o Organismo de Certificação, quando não satisfeito com o cumprimento total dos requisitos de certificação, deve informar o Cliente sobre os aspectos que falharam na sua candidatura;
- quando o Cliente demonstra que as acções correctivas, para cumprir com todos os requisitos, já foram desenvolvidas dentro do prazo limite especificado pelo Organismo de Certificação, esta providenciará a repetição da avaliação somente nas partes necessárias, com custo adicional para o Cliente;
- se o Cliente não tomar as devidas acções correctivas dentro do prazo limite especificado, pode ser necessário que o Organismo de Certificação, com custo adicional, repita todo o processo de avaliação;

(e) na identificação de conformidade refere-se somente os locais ou produtos avaliados, tal como especificado no Certificado, ou outros documentos que possam estar anexados ao Certificado;

(f) o Cliente, quando lhe solicitado, deverá autorizar a presença de observadores durante as avaliações. Por exemplo, Auditores de Acreditação ou Auditores em formação.

### 7. EMISSÃO DO CERTIFICADO

Quando o Organismo de Certificação estiver satisfeito com o cumprimento de todos os requisitos de certificação por parte do Cliente, deve informá-lo disso e emitir o Certificado. O Certificado permanece como propriedade do Organismo de Certificação e só pode ser copiado ou reproduzido em benefício de terceiros se a palavra "cópia" estiver aposta de forma legível.

O Certificado permanecerá válido, até expirar, durante o período indicado no mesmo, excepto se as actividades de acompanhamento revelarem que o sistema de gestão e/ou produtos do Cliente já não cumprem os padrões, normas ou regulamentações aplicáveis.

O Organismo de Certificação reserva-se o direito discricionário de decidir, caso a caso e mediante os seus próprios critérios e após considerar os requisitos locais, que a emissão do Certificado será condicionada ao total pagamento dos honorários do Organismo de Certificação e custos relacionados com o dito Certificado ou qualquer serviço prévio prestado ao Cliente.

### 8. MARCAS DE CERTIFICAÇÃO

Após a emissão de um Certificado, o Organismo de Certificação pode autorizar o Cliente a usar uma determinada marca de certificação. O direito do Cliente usar essa marca deve ser contingente à manutenção de um Certificado válido, em relação ao sistema de gestão e/ou produtos certificados, e em relação ao cumprimento das Regras para uso da marca emitidas pelo Organismo de Certificação. O Cliente que tenha sido autorizado a usar uma marca de um Organismo de Acreditação deve também cumprir com as regras que regem a marca desse organismo. O uso indevido dessas marcas é uma não conformidade para com os requisitos da certificação e pode resultar na suspensão da mesma.

### 9. ACOMPANHAMENTO

Devem ser realizados acompanhamentos periódicos que abrangem todos os aspectos do sistema de gestão, documentação, processos de produção e distribuição e produtos, dependendo do tipo de serviços de certificação atribuídos, e à discrição do auditor nomeado para tal. O Cliente deve permitir pleno acesso a todos os locais ou produtos para fins de avaliação, sempre que necessário, e o Organismo de Certificação reserva-se o direito de realizar visitas surpresa quando entender necessário.

O Cliente deve manter um registo de todas as reclamações dos seus clientes e dos incidentes de segurança comunicados por autoridades legais ou por utilizadores relativos aos produtos, processos ou serviços abrangidos pelo âmbito do Certificado, e deve estar disponível a pedido do Organismo de Certificação.

O Cliente deve ser informado sobre os resultados de cada visita de acompanhamento.

### 10. RENOVAÇÃO DO CERTIFICADO

Os Clientes que desejarem renovar o Certificado aproximando-se o fim de cada ciclo, devem requerê-lo de acordo com o procedimento definido na Cláusula 5. Geralmente, os Clientes são informados sobre a necessidade de renovação da certificação durante a visita de pré-renovação, que é sempre a última visita de cada ciclo, mas é responsabilidade exclusiva do Cliente preencher oportunamente o pedido de renovação.

### 11. EXTENSÃO DA CERTIFICAÇÃO

Para alargar o âmbito do Certificado, de modo a abranger locais e/ou produtos adicionais, o Cliente deverá preencher um novo Questionário. O procedimento da candidatura definido na Cláusula 5 será cumprido e será executada uma avaliação nas áreas anteriormente não abrangidas pelo Certificado. Os custos da extensão ao âmbito da certificação serão baseados na natureza e no programa dos serviços prestados. Após a avaliação bem sucedida será emitido um Certificado cobrindo os aspectos que estão abrangidos pela extensão requerida.

### 12. MODIFICAÇÕES NO PRODUTO/SISTEMA

O Cliente deve informar o Organismo de Certificação, por escrito, de qualquer modificação previsível ao sistema de gestão, produto ou processo de produção, que possa afectar a conformidade com padrões, normas ou regulamentações aplicáveis. O Organismo de Certificação determinará se as modificações notificadas requerem uma avaliação adicional. A falta de comunicação ao Organismo de Certificação das modificações previstas pode resultar na suspensão do Certificado.

### 13. PUBLICIDADE PELO CLIENTE

De acordo com as Regulamentações aplicáveis à(s) marca(s) relevante(s), o Cliente pode tornar público que o sistema de gestão ou produto(s) relevante(s) foram certificados e pode imprimir a marca da certificação relevante num papel oficial e material publicitário relativo ao âmbito de certificação.

Em cada caso, o Cliente deve sempre garantir que nas suas publicações e materiais publicitários não pode surgir qualquer confusão entre sistemas, produtos ou locais certificados e os não certificados.

### 14. USO INDEVIDO DO CERTIFICADO E DA MARCA DE CERTIFICAÇÃO

O Organismo de Certificação tomará as medidas necessárias, cujos custos serão suportados pelo Cliente, no caso de existirem referências incorrectas ou duvidosas sobre a certificação ou o uso indevido de Certificado(s) ou marca(s) de certificação. Estas medidas incluem suspensão ou anulação do Certificado, acção judicial e/ou publicitação da transgressão.

### 15. SUSPENSÃO DO CERTIFICADO

Um Certificado pode ser suspenso pelo Organismo de Certificação por um determinado período nos seguintes casos:

- quando um Pedido de Acção Correctiva (PAC) não foi cumprido satisfatoriamente dentro do prazo limite estabelecido; ou
- no caso de uso indevido, como descrito na Cláusula 14, não ser corrigido com a retractação adequada ou com outras medidas correctivas apropriadas por parte do Cliente; ou
- no caso de qualquer infracção da Proposta, do Pedido de Registo, das Condições Gerais para Certificação de Sistemas, Produtos & Serviços, do Códigos de Conduta ou das Regras para o uso da(s) marca(s) de certificação; ou
- no caso de produto(s) comercializado(s) em condições não conformes, nomeadamente relacionadas com a segurança dos mesmos; ou
- se não forem realizadas auditorias dentro do prazo prescrito.

O Cliente não irá identificar-se como certificado e não pode usar nenhuma marca de certificação em qualquer produto que tenha a certificação suspensa.

O Organismo de Certificação confirmará ao Cliente, por escrito, a suspensão de um Certificado. Simultaneamente, o Organismo de Certificação indicará quais as condições em que a suspensão será levantada. No fim do período de suspensão, realizar-se-á uma auditoria para determinar se as condições impostas para restabelecer o Certificado foram cumpridas. Verificando-se o cumprimento destas condições, então a suspensão será levantada e o Cliente será notificado da reintegração da Certificação. Se as condições não forem cumpridas o Certificado ser-lhe-á retirado.

Todos os custos efectuados pelo Organismo de Certificação e relacionados com a suspensão ou restabelecimento da Certificação serão cobrados ao Cliente.

### 16. RETIRADA DO CERTIFICADO

Um Certificado pode ser retirado (i) o Cliente tomar medidas inadequadas no caso de suspensão; (ii) no caso da certificação de produtos, estes não cumprirem com as normas, padrões ou regulamentações, ou quando estes já não estão disponíveis; ou (iii) no caso do Organismo de Certificação terminar o seu contrato com o Cliente. Em qualquer destes casos, o Organismo de Certificação tem o direito de retirar o Certificado, notificando o Cliente por escrito.

O Cliente pode interpor recurso (ver Cláusula 19).

No caso de retirada, os custos de avaliação não serão reembolsados e a retirada do Certificado será publicada pelo Organismo de Certificação que notificará o Organismo de Acreditação apropriado, se aplicável.

### 17. CANCELAMENTO DO CERTIFICADO

Um Certificado será cancelado se (i) o Cliente informar por escrito ao Organismo de Certificação que não deseja renovar o Certificado ou abandonar o negócio, (ii) o Cliente já não comercializa os produtos ou (iii) o Cliente não faz o pedido de renovação atempadamente.

No caso de cancelamento, os custos de avaliação não serão reembolsados e o Organismo de Certificação notificará o Organismo de Acreditação apropriado, se aplicável.

### 18. RECONHECIMENTO DE ORGANIZAÇÕES ACREDITADAS

Geralmente, o Organismo de Certificação, segundo os seus próprios critérios, reconhece a certificação de outros organismos acreditados quando tal não compromete a integridade de um esquema de certificação de sistemas ou de produtos.

### 19. RECURSOS

O Cliente tem o direito de recorrer de qualquer decisão tomada pelo Organismo de Certificação.

A notificação da intenção de interpor recurso deve ser realizada por escrito e deve ser recebida pelo Organismo de Certificação no prazo máximo de sete dias.

Será enviado um Formulário de Recurso ao Cliente para preenchimento, o qual deverá ser devolvido ao Organismo de Certificação dentro dos 14 dias após a sua recepção e estar suportado com dados e factos relevantes para posterior consideração durante o Procedimento de Recurso.

Todos os recursos são dirigidos ao Organismo de Certificação e são apresentados à Comissão de Recursos do Organismo de Certificação. O Organismo de Certificação apresentará provas que suportem a sua decisão. Qualquer decisão do Organismo de Certificação estará em vigor até ao resultado do recurso.

A decisão da Comissão de Recursos é definitiva e obrigatória tanto para o Cliente como para o Organismo de Certificação. Uma vez tomada a decisão relativamente a um recurso, nenhuma das partes em litígio pode reclamar da decisão com a intenção de a corrigir ou modificar.

Nos casos em que o recurso foi bem sucedido, não pode ser feita qualquer reclamação ao Organismo de Certificação em relação a reembolso de custos ou outras perdas ocorridas.

### 20. RECLAMAÇÕES

Se alguém tiver motivos de reclamação em relação ao Organismo de Certificação, esta deve ser efectuada por escrito e enviada quanto antes ao Director de Certificação do Organismo de Certificação. Se a reclamação for sobre o Director de Certificação, a carta deve ser dirigida ao Director do Organismo de Certificação.

A recepção da reclamação será acusada por escrito. A reclamação será então investigada de forma independente pelo Organismo de Certificação e fechada após conclusões consideradas satisfatórias. Após o seu fecho, o reclamante será informado que a investigação terminou.

A ORGANISMO DE CERTIFICAÇÃO RESERVA-SE O DIREITO DE ACRESCENTAR, ANULAR OU MODIFICAR ESTE CÓDIGO DE CONDUTA SEM NOTIFICAÇÃO PRÉVIA. EXCEPTO SE FOR EXPLICITAMENTE ACORDADO POR ESCRITO DE OUTRA FORMA, TODOS OS SERVIÇOS SÃO DESEMPENHADOS DE ACORDO COM AS CONDIÇÕES GERAIS PARA A CERTIFICAÇÃO DE SERVIÇOS. EM CASO DE CONFLITO COM QUALQUER OUTRA DISPOSIÇÃO, A ÚLTIMA DEVERÁ PREVALECER.

## Condições Gerais para Certificação de Sistemas, Produtos e Serviços

### 1. GENERALIDADES

1.1 Salvo outras condições acordadas por escrito, todas as ofertas ou serviços prestados pela SGS Société Générale de Surveillance SA ou pelas suas empresas afiliadas ou qualquer um dos seus agentes (qualquer um adiante designado por "Empresa") a qualquer pessoa candidata à certificação de sistemas, serviços ou produtos (o "Cliente") e todos os contratos resultantes ou outros acordos serão regidos por estas condições gerais para certificação de sistemas, produtos e serviços (daqui em diante designadas "Condições de Certificação"), e de acordo com as circunstâncias, a Proposta, a Candidatura, o Código de Conduta, as Regulamentações relativas à utilização da marca e qualquer outro documento relevante constituem todo o acordo (o "Contrato") entre o Cliente e a Empresa relativamente ao assunto aqui tratado. Salvo se acordado de outro modo, alterações ao Contrato apenas serão válidas se escritas e assinadas pelo ou em nome do Cliente e da Empresa.

1.2 Quando for emitido um Certificado ao Cliente, a Empresa prestará os seus serviços de acordo com o Código de Conduta (o "Código de Conduta") da Empresa designada para emitir tal Certificado (o "Organismo Certificador"). O Código de Conduta será analisado para ser incorporado nestas Condições de Certificação. A Empresa disponibilizará ao Cliente uma cópia do Código de Conduta em vigor na data de início do Contrato assim como quaisquer emendas emitidas posteriormente.

1.3 O Cliente aceita que, ao validar o Contrato, não recai em nenhuma representação, garantia ou outra provisão excepto aquelas expressas no Contrato. Qualquer condição ou determinação incluída nos documentos oficiais ou formulários do Cliente que sejam inconsistentes com, ou que visem alterar ou adicionar algo a estas Condições de Certificação, não terão efeito algum a não ser que sejam expressamente aceites por escrito pela Empresa.

### 2. SERVIÇOS

2.1 Estas Condições de Certificação, abrangem o seguinte:

- (a) certificação de sistemas de gestão da qualidade, ambiente e segurança e certificação de outros sistemas de gestão de acordo com normas nacionais ou internacionais;
- (b) certificação da conformidade de produtos de acordo com Directivas CE e a legislação nacional;
- (c) certificação de produtos/serviços de acordo com documentos normativos não compulsórios, especificações ou regulamentações técnicas; e
- (d) auditorias de segunda parte, pré-avaliações, cursos de formação em gestão da qualidade e outras actividades relacionadas.

2.2 Para os serviços descritos na cláusula 2.1(a), a Empresa deverá avaliar os sistemas de gestão relevantes. De forma a fazê-lo, deverá informar o Cliente da data prevista do início das visitas de avaliação com uma indicação de um horário previsto para a realização do programa de avaliação. No entanto, o momento e duração das visitas de avaliação não são essenciais e a Empresa não estará vinculada a completar o programa de avaliação dentro do horário previsto, mas levará a cabo todos os esforços razoáveis de forma a manter o Cliente informado periodicamente sobre o progresso do programa de avaliação.

2.3 Os serviços descritos na cláusula 2.1(b) e (c) podem exigir que a Empresa também preste alguns dos serviços descritos na cláusula 2.1(a).

2.4 Um esquema de certificação de produto, sob as cláusulas 2.1(b) e (c), pode implicar uma combinação das seguintes operações:

- (a) amostragem de inicial tipo, testes e monitorização;
- (b) Avaliação inicial do processo produtivo;
- (c) análise periódica da produção e/ou amostras recolhidas no mercado;
- (d) vigilância periódica do processo de fabrico;
- (e) Inspeção aleatória de produtos; e
- (f) Outras operações consideradas adequadas para o esquema envolvido.

2.5 Na conclusão de um programa de avaliação sob a cláusula 2.2 ou as operações sob a cláusula 2.3 ou 2.4, a Empresa irá preparar e apresentar ao Cliente, um Relatório indicando se será emitida ou não uma recomendação para emissão do Certificado. Esta recomendação não é vinculativa para o Organismo Certificador e a decisão de emitir um Certificado depende exclusivamente do Organismo Certificador. Os Direitos de Autor no Relatório serão e permanecerão propriedade da Empresa, mas o Cliente terá o direito de fazer cópias unicamente para finalidades internas.

2.6 Nenhum conteúdo dos Relatórios da Empresa ou dos Certificados do Organismo Certificador podem ser interpretados de forma a implicar ou significar que o Organismo Certificador executa qualquer programa de garantia ou controlo da qualidade para o Cliente para o qual o Relatório ou Certificado é emitido.

2.7 A Certificação, suspensão, retirada ou cancelamento de um Certificado devem estar de acordo com o Código de Conduta em vigor.

2.8 A Empresa reserva-se o direito, à sua discricão, de adiar, anular ou modificar o local e organização de qualquer um dos seus cursos de formação definidos na cláusula 2.1(d), caso o número de participantes seja considerado insuficiente.

### 3. OBRIGAÇÕES DO CLIENTE

3.1 O Cliente deverá assegurar que todas as amostras de produto, acessos, assistência, informação e instalações necessários serão disponibilizados à Empresa quando requeridos, incluindo a assistência de pessoal do Cliente, adequadamente informado e autorizado. O Cliente deverá, ainda, ceder gratuitamente espaços adequados para a realização de reuniões.

3.2 De forma a permitir que a Empresa cumpra a legislação aplicável de saúde e segurança, o Cliente deverá apresentar à Empresa toda a informação disponível relativa a perigos conhecidos ou potenciais, a que provavelmente serão sujeitos os colaboradores da Empresa durante as suas visitas às instalações do Cliente. A Empresa deverá assegurar que os seus colaboradores, enquanto permanecerem nas instalações do Cliente, cumprem todas as regulamentações de saúde e segurança do Cliente.

3.3 Para certificação da conformidade do produto sob uma Directiva CE, o Cliente deverá cumprir todas as determinações dessa Directiva. Em particular, o Cliente só pode afixar a marca CE de conformidade quando todos os requisitos dessa Directiva forem cumpridos.

3.4 O Cliente só pode reproduzir ou publicar extractos de qualquer Relatório da Empresa se o nome da Empresa não figurar de forma alguma ou se o Cliente obter autorização prévia por escrito por parte da Empresa. O Cliente não publicitará os detalhes da forma de actuação, desempenho e execução das operações da Empresa.

## 4. HONORÁRIOS E PAGAMENTO

4.1 Os honorários cotados ao Cliente incluem todas as fases até à conclusão do programa de avaliação ou operações, e a aprovação do Relatório referida na Cláusula 2.5 e da vigilância periódica a ser realizada pela Empresa para a manutenção do Certificado. Como os honorários são baseados na taxa aplicável no momento da apresentação da Proposta, a Empresa reserva-se o direito de aumentar as quantias durante o período do registo. A Empresa também pode aumentar os seus honorários se as instruções do Cliente não corresponderem aos detalhes fornecidos inicialmente, ou forem apresentadas somente para a obtenção de uma cotação. O Cliente será notificado de qualquer aumento dos honorários.

4.2 Serão cobrados honorários adicionais por operações que não estejam incluídas na Proposta aprovada e por vigilância necessária devido a não-conformidades identificadas. Estes honorários incluirão custos resultantes de:

- (a) repetições de qualquer uma das partes, ou da totalidade, do programa de avaliação ou operações devido ao não cumprimento dos procedimentos e normas de registo;
- (b) trabalho adicional devido a suspensão, retirada e/ou revalidação de um Certificado;
- (c) reavaliação devido a alterações nos sistemas de gestão ou produtos; ou
- (d) cumprimento de qualquer intimação respeitante a documentos ou testemunhos relativos aos trabalhos executados pela Empresa.

4.3 Os honorários adicionais serão pagos de acordo com as taxas em vigor cobradas pela Empresa, relativamente a ordens urgentes, cancelamentos ou reprogramação de serviços ou repetições parciais ou totais do programa de avaliação ou operações necessárias como estipulado no Código de Conduta.

4.4 Será disponibilizada uma cópia das taxas em vigor cobradas pela Empresa, sempre que requisitadas.

4.5 A não ser que outro acordo seja estabelecido, os honorários não incluem custos de deslocações e subsistência (que serão cobrados ao Cliente mediante o custo). Todos os honorários e taxas adicionais não incluem Imposto de Valor Acrescentado (IVA), ou impostos similares consoante o país em questão.

4.6 Após a apresentação do Relatório ao Cliente, a Empresa emitirá uma factura ao Cliente. As facturas de trabalhos adicionais ou posteriores serão emitidas na altura da conclusão de trabalhos relevantes. Todas as facturas serão pagas num prazo de 21 dias a partir da data da factura, independentemente do sistema ou produtos do Cliente qualificados para certificação, a não ser que seja definido de forma diferente e comunicado previamente ao Cliente.

4.7 Qualquer uso dado pelo Cliente ao Relatório ou Certificado ou informações neles contidas, será condicionada pelo pagamento atempado de todos os honorários e taxas. Adicionalmente às medidas de remediação definidas nos Códigos de Conduta, a Empresa reserva o direito de cessar ou suspender todos os trabalhos e/ou retirar o Certificado a um Cliente que falhe a sua obrigação de pagamento de uma factura.

4.8 A todas as facturas não pagas atempadamente, acrescerão taxas de atraso de pagamento de LIBOR + 2% por ano, desde a data da factura até ao pagamento. O Cliente pagará os custos de cobrança, incluindo honorários de advogados.

## 5. MANUTENÇÃO DE ARQUIVOS

5.1 A Empresa deverá manter no seu arquivo, pelo período exigido pelo Organismo Acreditador aplicável ou por lei do país do

Organismo Certificador, todos os materiais relativos ao programa de avaliação e de vigilância relacionados com o Certificado.

5.2 No fim do período de manutenção do arquivo, a Empresa deverá transferir, reter ou destruir os materiais, à sua discricção, a não ser que receba instruções contrárias do Cliente. Os honorários relativos ao cumprimento destas instruções serão facturadas ao Cliente.

## 6. CESSAÇÃO

6.1 Os Contratos são, geralmente, válidos por períodos de tempo fixos, quer estejam directamente relacionados com a validade dos Certificados relevantes emitidos ou com o tipo de Serviços a prestar, podem ser renovados posteriormente.

6.2 A não ser que outro acordo tenha sido estabelecido, o Cliente tem o direito de cessar o contrato a qualquer momento devido a falha grave por parte da Empresa nas suas obrigações, dando pelo menos 30 dias de aviso por escrito à Empresa, se a Empresa não corrigir a sua conduta no prazo de 30 dias da notificação.

6.3 A Empresa tem o direito, a qualquer momento antes da emissão de um Certificado, de cessar o Contrato devido a falha grave por parte do Cliente nas suas obrigações, dando pelo menos 30 dias de aviso por escrito, se o Cliente não corrigir a sua conduta no prazo de 30 dias da notificação.

## 7. MOTIVOS DE FORÇA MAIOR

Se a Empresa não conseguir, por qualquer razão que seja fora do seu controlo, desempenhar ou completar um serviço para o qual tenha sido executado um Contrato, o Cliente pagará à Empresa:

- (a) o montante de todas as despesas de cancelamento efectivamente despendidas ou incorridas;
- (b) uma proporção dos honorários acordados igual à proporção (se for o caso) do serviço já realizado;
- (c) e a Empresa não será responsabilizada de forma alguma pelo não-desempenho parcial ou total dos serviços requisitados.

## 8. LIMITAÇÃO DA RESPONSABILIDADE E INDEMNIZAÇÃO

8.1 A Empresa compromete-se a desempenhar os seus serviços com os devidos cuidados e competências e aceita a responsabilidade apenas em casos de negligência comprovada

8.2 A Empresa não aceitará qualquer responsabilidade perante o Cliente, externa ou correlacionada com o Contrato e com o seu desempenho devido a razões de qualquer representação ou na quebra de qualquer condição expressa ou implícita, garantia ou outro termo de qualquer outra obrigação da lei comum, ou de acordo com qualquer estatuto para qualquer perda indirecta, especial ou consequente do Cliente (incluindo perda de lucros). A responsabilidade total da Empresa perante o Cliente relativa a qualquer outra perda será limitada, relativamente a qualquer acontecimento ou sequência de acontecimentos, a um montante igual aos honorários pagos à Empresa de acordo com o Contrato (excluindo o imposto de Valor Acrescentado).

8.3 A Empresa estará livre de qualquer responsabilidade perante o Cliente relativamente a todas as reclamações de perdas, estragos ou despesas, a não ser que seja levantado processo legal no prazo de um ano após a data da realização do serviço que dê origem à reclamação, ou no caso de uma alegada não-realização no prazo de um ano após a devida data da realização do serviço.

8.4 A Empresa não é uma entidade seguradora ou de garantias e renuncia toda a responsabilidade nesse âmbito. Os Clientes que o desejem devem procurar uma garantia contra perdas ou danos mediante os seguros adequados.



8.5 O Cliente reconhece que a Empresa, ao aceitar o Contrato ou a desempenhar os serviços adjudicados, não assume, reduz ou aceita a delegação das obrigações do Cliente a qualquer outra pessoa.

8.6 O Cliente irá garantir, não incriminar e solicitar indemnização à Empresa e os seus representantes, colaboradores, agentes ou subcontratados, relativa a reclamações feitas por terceiras partes por perdas, estragos ou despesa de qualquer natureza incluindo despesas legais razoáveis ou de qualquer proveniência relacionada com a realização, alcance da realização ou não-realização de quaisquer serviços, até ao ponto de que o somatório de tais reclamações relacionadas com qualquer serviço exceda o limite mencionada na Cláusula 8.2.

## 9. LITÍGIOS

Todas as disputas provenientes da prestação de serviços aqui descritos serão:

(a) se prestados pela Empresa a um Cliente, ambos com filiais registadas no mesmo país, regidas e construídas de acordo com as leis desse país e todas as disputas serão submetidas à jurisdição dos tribunais competentes desse país;

(b) se prestados por uma Empresa dos Estados Unidos da América a um Cliente dos Estados Unidos da América, regidas pelas leis substantivas da jurisdição em que os serviços são prestados, excluindo quaisquer regras relativas a conflitos de leis e todas as disputas serão resolvidas definitivamente de acordo com as regras da arbitragem comercial da American Arbitration Association. A não ser que outro acordo tenha sido estabelecido, a arbitragem decorrerá em Nova Iorque, e cada parte acarretará os seus próprios custos. Aos árbitros será requerido que emitam uma opinião por escrito, descrevendo detalhadamente as bases e as razões racionais para tal decisão;

(d) em todos os casos que não se enquadrem nas provisões (a) ou (b) fornecidas a um Cliente pela Empresa, regidas pelas leis substantivas da Suíça, excluindo quaisquer regras relativas a conflitos de leis e todas as disputas serão resolvidas definitivamente de acordo com as Regras de Arbitragem da Câmara Internacional do Comércio, por um ou mais árbitros designados de acordo com as ditas regras. A não ser que outro acordo tenha sido estabelecido, a arbitragem decorrerá em Genebra, na Suíça, em Língua Inglesa.