# Regras para o uso da Marca de Certificação de Serviço da SGS

## 1. INTRODUÇÃO

Estas Regulamentações relacionam-se com a Marca de Certificação de Serviço Qualicert da SGS (adiante designada por "Marca de Serviço") como se apresenta no Apêndice 1, propriedade da SGS Société General de Surveillance SA (adiante designada por SGS ), a qual foi licenciada ao Organismo de Certificação (adiante designado por "SGS ICS").

A Marca de Certificação apresentada no Apêndice 1, é um exemplo e nunca deve ser usada pelo Cliente tal como se apresenta. A SGS ICS providenciará o Cliente o respectivo logo para seu uso específico.

A SGS ICS reserva-se o direito de substituir a Marca de Serviço que se apresenta no Apêndice 1 por outra Marca de Serviço em qualquer momento.

O uso da Marca de Serviço, para um período renovável de três anos, é estritamente limitado ao Cliente cujos Serviços Designados foram certificados com sucesso pela SGS ICS.

## 2. DEFINIÇÕES

Nestas regras:

(a) "Certificado" refere-se ao certificado de conformidade emitido pela SGS ICS em relação aos Serviços Designados.

(b) "Cliente" refere-se ao fornecedor de serviço a quem foi emitido um Certificado.

(c) "Consumidores" refere-se aos clientes do fornecedor de serviço.

(d) "Código de Conduta" refere-se a um documento técnico que descreve as condições da SGS ICS ao abrigo das quais o Certificado e a Marca de Certificação podem ser concedidos, renovados, suspendidos ou cancelados.

(e) "Serviços Designados" refere-se aos serviços para os quais é proposta a aplicação da Marca de Serviço.

(f) "Meios de Comunicação Obrigatórios" refere-se a um documento que fornece informação acerca do Esquema de Certificação, o qual deve estar disponível aos Consumidores ou potenciais Consumidores, em cada um dos locais certificados ou onde o serviço é disponibilizado.

(g) "Meios de Comunicação Opcionais" refere-se à publicidade do Cliente, tal como anúncios, exposições, cartazes, publicidade televisiva, vídeos promocionais, páginas da internet, brochuras; artigos promocionais do Cliente, tais como agendas de bolso, canecas de café, tapetes de entrada; publicidade de exterior, tais como placares e letreiros; artigos de escritório do Cliente, tais como documentos contratuais e de vendas, cabeçalhos de cartas, cartões-de-visita de negócio, facturas, cartões de felicitação; veículos e estandartes do Cliente, autocolantes para janelas e qualquer outro meio de publicidade dirigida aos seus Consumidores.

(h) "Norma/ Esquema de Certificação" refere-se a um documento técnico validado por uma Comissão Independente formado dentro da SGS ICS, que descreve as especificações que os Serviços Designados devem apresentar assim como os meios de controlar a conformidade dos mesmos para com estas especificações.

(i) "Número do Esquema de Certificação" refere-se ao número que é indicado em cada Norma/ Esquema de Certificação específica.

(j) "Uso" refere-se ao direito legal, autorizado, restrito, não exclusivo, limitado e revogável de usar a Marca de Serviço.

(k) "Uso Indevido" da Marca de Serviço refere-se a qualquer uso que possa violar estas Regras. Também se refere à imitação, falsificação e debilitação da Marca de Serviço.

## 3. USO DA MARCA DE SERVIÇO

3.1 – O Cliente concorda especificamente, que:

(a) o material que tenha aposto a Marca de Certificação terá de ser aprovado pela SGS ICS antes da sua utilização;

(b) a Marca de Serviço será usada na associação com os Serviços Designados nos Meios de Comunicação Obrigatórios e nos Meios de Comunicação Opcionais da forma estabelecida pela Norma/ Esquema de Certificação e pelos Apêndices 2 e 3 anexados;

(c) a Marca de Serviço não pode ser usada em qualquer produto de modo a não criar dúvidas acerca do âmbito da Certificação do Serviço;

(d) o Certificado será exposto em local visível aos Consumidores;

(e) pode usar a Marca de Serviço nas suas páginas da internet desde que esta seja usada como um "hypertext link" das suas páginas da internet para o seguinte endereço URL da página da SGS Société Général de Surveillance SA: http://www.pt.sgs.com e desde que o Cliente assine o "Acordo de Utilização do Link e da Marca de Certificação de Serviço da SGS" que lhe será providenciada pela SGS ICS.

(f) durante o período de validade do Certificado, ou posteriormente, não registará nem tentará registar a Marca de Serviço ou qualquer imitação dela, fazer ou declarar qualquer reclamação de direito de propriedade à Marca de Serviço, contestar o direito da SGS ICS, ou dos seus sucessores ou administradores, para autorizar o uso da Marca de Serviço como foi aqui providenciada;

(g) sob suspensão, anulação ou cancelamento do Certificado, interromperá imediatamente o uso da Marca de Serviço em qualquer situação referente a ela, e posteriormente não usará qualquer cópia ou imitação da Marca de Serviço;

(h) no caso de tomada de direcção, fusão ou transferência das actividades relacionadas com os Serviços Designados, é obrigatória a autorização escrita da SGS ICS de modo a transferir o direito ao uso da Marca de Serviço.

3.2 – O uso da Marca de Serviço não exonera o Cliente de qualquer responsabilidade imposta por lei em relação ao desempenho dos Serviços Designados e ao desempenho, concepção, produção, expedição, distribuição ou venda dos produtos associados aos Serviços Designados.

## 4. MONITORIZAÇÃO DO CLIENTE

4.1 Durante o período de validade do direito ao uso da Marca de Serviço, o Cliente cumprirá sempre com os requisitos indicados nas Regras e na Norma/Esquema de Certificação que se relacionam com cada Serviço Designado. Particularmente, deve notificar por escrito a SGS ICS de todas as alterações nas suas condições de funcionamento como também todas as alterações do seu estatuto legal.

4.2 Durante todo o período de validade da Marca de Serviço, a SGS ICS pode fazer, ou pode confiar a um representante a realização de, todos os controlos julgados necessários usando os métodos e frequências indicadas na Norma/Esquema de Certificação. Os controlos garantem que a Norma/Esquema de Certificação, inerente a cada produto, é aplicada e que a conformidade, com estas Regras e com o Código de Conduta, é respeitada.

## 5. PENALIDADES E RECURSOS

No caso de uso indevido da Marca de Serviço, a SGS ICS pode imediatamente suspender ou anular a Certificação e o direito ao uso da Marca de Serviço, de acordo com os procedimentos

sancionais que serão fornecidos pela SGS ICS mediante a sua requisição. O Cliente pode recorrer da decisão de SGS ICS de acordo com os procedimentos de recurso que serão fornecidos ao Cliente, pela SGS ICS, mediante a sua requisição.

## 6. RENÚNCIA

O Cliente pode renunciar ou suspender o uso da Marca de Serviço durante um determinado período. O Cliente deve notificar por escrito a SGS ICS e fará todas as alterações nos seus Meios de Comunicação em relação aos serviços afectados. Baseada nesta informação, a SGS ICS informará o Cliente sobre os termos e condições para a finalização temporária ou definitiva do uso da Marca de Serviço.

## 7. CONFIDENCIALIDADE

Salvo acordado em contrário pela SGS ICS , o Cliente deve manter confidenciais todos os documentos recebidos da SGS ICS com excepção do Certificado, destas Regras e dos seus Apêndices

## 8. CONDIÇÕES FINANCEIRAS

As condições financeiras para a autorização do uso da Marca de Serviço estão incluídas no contrato entre a SGS ICS e o Cliente.

## 9. ALTERAÇÕES À LEGISLAÇÃO

A SGS ICS cumpre com todas as leis, normas e regulamentações em vigor, nacionais e internacionais, que se relacionam com o direito ao uso da Marca de Serviço ou com as condições para a obtenção desse direito. A SGS ICS notificará o Cliente sobre quaisquer alterações a esse respeito e o Cliente será obrigado a aplicar todas as modificações resultantes dessas alterações.

## 10. ALTERAÇÕES ÀS REGULAMENTAÇÕES

A SGS ICS reserva-se o direito de modificar estas Regras em qualquer altura. A SGS ICS notificará por escrito o Cliente sobre quaisquer alterações a esse respeito e o Cliente será obrigado a aplicar essas alterações

## 11. ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

(a) Nos Meios de Comunicação Obrigatórios, impressos numa ou mais cores, a Marca de Serviço deve ser usada em cinzento (pantone código 424) e laranja (pantone código 021).

(b) Nos Meios de Comunicação Opcionais, impressos em mais de uma cor, a Marca de Serviço deve ser usada em cinzento e laranja de preferência. Contudo, o Cliente também pode usar a Marca de Serviço em cinzento (filtrado a 65% de preto).

(c) Nos Meios de Comunicação Opcionais, impressos exclusivamente numa só cor, o Cliente pode usar a Marca de Serviço quer em cinzento e laranja quer na cor exclusiva de impressão (filtrada a 65% de preto).

(d) Nos Meios de Comunicação Obrigatórios e Opcionais, impressos numa ou mais cores, a Marca de Serviço pode também aparecer em fundo colorido liso desde que permaneça claramente visível.

(e) O Cliente pode criar e usar uma versão transparente da Marca de Serviço para usar na internet.

(f) A Marca de Serviço pode ser alargada como também reduzida desde que o texto permaneça legível.

**Apêndice 1**
**Marca de Serviço**

**Apêndice 2**

**Informação que deve aparecer nos Meios de Comunicação Obrigatórios**

- A Marca de Serviço com o Número do Esquema de Certificação;
- O nome e a direcção completa do fornecedor de serviço certificado;
- Quando o Cliente tem várias filiais revendedoras e/ou distribuidoras pertencentes à mesma empresa e nem todas são certificadas, o nome e a direcção completa de cada uma das filiais revendedoras e/ou distribuidoras certificadas;
- Quando o Cliente exerce várias actividades, uma indicação clara da actividade certificada de modo a evitar qualquer confusão em relação ao âmbito da certificação;
- Uma lista de todas as características certificadas como especificado na Norma/Esquema de Certificação;
- Quando adequado, o vocabulário obrigatório como especificado na Norma/Esquema de Certificação;
- O nome e a direcção completa da SGS ICS.

**Apêndice 3**

**Informação que deve aparecer nos Meios de Comunicação Opcionais**

- A Marca de Serviço com o Número do Esquema de Certificação;
- O nome e a direcção completa do fornecedor de serviço certificado;
- Quando o Cliente tem várias filiais revendedoras e/ou distribuidoras pertencentes à mesma empresa e nem todas são certificadas, o nome e a direcção completa de cada uma das filiais revendedoras e/ou distribuidoras certificadas;
- Quando o Cliente exerce várias actividades, uma indicação clara da actividade certificada de modo a evitar qualquer confusão em relação ao âmbito da certificação;
- Quando o Cliente obteve certificação em vários locais, cada um dos meios de comunicação deve, pelo menos, indicar: "lista dos locais certificados disponível mediante pedido";
- Quando adequado, o vocabulário obrigatório como especificado na Norma/Esquema de Certificação;
- A "lista de vocabulário das características certificadas disponível sob pedido ou em www.sgs.com/standard";
- A direcção completa, ou a abreviada, da SGS ICS ou o seu número de telefone.

# Condições Gerais para Serviços de Certificação

## 1. GENERALIDADES

1.1 Excepto quando acordado em contrário, por escrito, todas as ofertas ou serviços prestados pela SGS SA ou pelas suas empresas afiliadas ou qualquer um dos seus agentes (adiante designado por "SGS") a qualquer pessoa candidata à certificação de serviços (o "Cliente") e todos os contratos resultantes ou outros acordos serão regidos por estas Condições Gerais para certificação.

1.2 Estas Condições Gerais, e quando aplicável, a Proposta, a Candidatura, o Código de Conduta, os Termos e Condições da Licença de Uso da Marca SGS de Certificação constituem todo o acordo (o "Contrato") entre o Cliente e a SGS 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 SGS.

1.3 Quando for emitido um Certificado para o Cliente, a SGS prestará os seus serviços com zelo e diligência adequados de acordo com o Código de Conduta (o "Código de Conduta") da SGS designada para emitir tal Certificado (o "Organismo de Certificação"). A SGS disponibilizará ao Cliente uma cópia do Código de Conduta em vigor na data de início do Contrato assim como quaisquer emendas emitidas posteriormente.

## 2. DEFINIÇÕES

Nestes Termos e Condições, será este o significado dos seguintes termos:

"Organismo de Acreditação": significa qualquer organização (pública ou privada) autorizada a designar Organismos de Certificação.

"Candidatura": significa o pedido de serviços pelo Cliente;

"Certificado": significa o Certificado emitido por um Organismo de Certificação competente.

"Organismo de Certificação": significa qualquer SGS com autorização para emitir Certificados;

"Código de Conduta": significa Códigos de práticas/condutas emitidos por um Organismo de Certificação de acordo com o esquema de certificação relevante;

"Proposta": significa a definição dos serviços a serem prestados pela SGS ao Cliente.

"Relatório": relatório emitido pela SGS ao Cliente, indicando, recomendação para a emissão de Certificado ou não..

"Termos e Condições da Licença de Uso da Marca SGS de Certificação": significa os termos e condições de utilização da Marca de Certificação SGS.

## 3. SERVIÇOS

3.1 Estas Condições de Gerais abrangem o seguinte (o "Serviço"):

(a) Serviços de certificação de sistemas de gestão: da qualidade, ambiente, segurança e saúde e certificação de outros sistemas de gestão de acordo com normas nacionais ou internacionais;

(b) Serviços de certificação da conformidade do produto de acordo com Directivas CE ou legislação nacional e serviços de certificação do produto de acordo com documentos normativos facultativos, especificações ou regulamentações técnicas;

(c) Serviços de certificação do serviço de acordo com documentos normativos facultativos, especificações ou regulamentações técnicas;

(d) Serviços de certificação de processos

(e) Serviços de certificação de pessoas

3.2 Na conclusão de um programa de avaliação a SGS irá preparar e submeter ao Cliente um Relatório. Qualquer recomendação dada num Relatório não é vinculativa para o Organismo de Certificação e a decisão de emissão do Certificado depende exclusivamente do Organismo de Certificação.

3.3 O Cliente reconhece que a SGS, quer pela aceitação de um contrato, quer ao prestar os serviços adjudicados, não toma o lugar do Cliente nem de terceiros, não o isenta de nenhuma das suas obrigações, nem tão pouco assume, reduz, revoga ou compromete-se a cumprir qualquer obrigação do Cliente para com terceiros ou de terceiros para com o Cliente.

3.4 A certificação, suspensão, retirada ou cancelamento de um Certificado é efectuada de acordo com o Código de Conduta em vigor.

3.5 A SGS poderá delegar a realização total ou parcial dos serviços a um agente ou subcontratado e, o Cliente autoriza a SGS a fornecer ao agente ou subcontratado toda a informação necessária para a sua execução.

## 4. OBRIGAÇÕES DO CLIENTE

4.1 O Cliente deverá assegurar que todas as amostras de produto, acessos, assistência, informação, registos, documentação e instalações necessárias serão disponibilizadas à SGS quando requeridas, incluindo a assistência de pessoal do Cliente, devidamente qualificado, informado e autorizado. O Cliente deverá, ainda, ceder gratuitamente espaços adequados para a realização de reuniões.

4.2 À luz da legislação em vigor, o Cliente reconhece que não foi induzido a aceitar o Contrato suportado numa confiança imposta, que não lhe foram dadas quaisquer garantias, representações, afirmações, confirmações, convénios, acordo, assunção, indemnização ou compromissos de qualquer natureza para além do que está expresso nestas Condições Gerais, e que para além do âmbito definido por este, desiste incondicionalmente e irrevogavelmente, de quaisquer reclamações, direitos, ou medidas de intermediação que possam ter estado de outra forma relacionados. Quaisquer condições ou estipulações incluídas nos documentos do Cliente que sejam inconsistentes com, ou que impliquem alterações a estas Condições Gerais não deverão ter efeitos a menos que expressamente aceites por escrito pela SGS.

4.3 O Cliente deverá tomar todas as providências necessárias para eliminar ou resolver quaisquer obstáculos ou interrupções à realização dos serviços.

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

4.5 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.

4.6 O Cliente só pode reproduzir ou publicar extractos de qualquer Relatório da SGS se o nome da SGS não figurar de forma alguma ou se o Cliente tiver obtido autorização prévia por escrito por parte da SGS. A SGS reserva-se o direito de reclamar se houver divulgação, no âmbito da violação desta cláusula, ou divulgação que a SGS considere que seja abusiva. O Cliente não publicitará os detalhes da forma de actuação, desempenho e execução das operações da SGS.

4.7 O Cliente deverá informar imediatamente a SGS de todas e quaisquer alterações às suas premissas que possam afectar o seu sistema de gestão, os seus serviços e produtos, os seus processos e as suas competências. Qualquer violação destas obrigações de informação pode levar à retirada do Certificado. O Cliente é ainda obrigado a informar a SGS de qualquer não conformidade maior identificada durante as auditorias internas levadas a cabo quer pelo Cliente, quer pelos seus parceiros ou autoridades públicas.

## 5. HONORÁRIOS E PAGAMENTO

5.1 Os honorários endereçados ao Cliente incluem todas as fases até à conclusão do programa de avaliação ou operações, e a aprovação do Relatório referida na Cláusula 3.2 e da vigilância periódica a ser realizada pela SGS para a manutenção do Certificado. Como os honorários são baseados na taxa aplicável no momento da apresentação da Proposta, a SGS reserva-se o direito de aumentar as quantias durante o período de registo. A SGS também pode aumentar os seus honorários se as instruções do Cliente se alterarem e 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.

5.2 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, mas não se limitarão 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 reavaliação de um Certificado;

(c) reavaliação devido a alterações nos sistemas de gestão ou produtos, processos ou serviços; ou

(d) cumprimento de qualquer intimação respeitante a documentos ou testemunhos relativos ao trabalho executado pela SGS.

5.3 Sem prejuízo da cláusula 5.2, os honorários adicionais serão pagos de acordo com as taxas em vigor cobradas pela SGS, 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.

5.4 Será disponibilizada uma cópia das taxas em vigor cobradas pela SGS, sempre que requisitada.

5.5 A menos que acordado de outra forma, os honorários não incluem custos de deslocações e alimentação (que serão cobrados ao Cliente de acordo com a Política de Despesas de Deslocações da SGS). Todos os honorários e taxas adicionais não incluem Imposto de Valor Acrescentado (IVA), ou impostos similares consoante o país em questão.

5.6 Após a entrega do Relatório ao Cliente, a SGS emitirá uma factura ao Cliente. As facturas de trabalhos adicionais ou posteriores serão emitidas na altura da conclusão de trabalhos relevantes. A menos que acordado de outra forma, todas as facturas serão pagas num prazo de 30 dias a partir da data de emissão da factura (a "Data de Vencimento"), independentemente do facto de o sistema ou produtos do Cliente qualificados para certificação fracassar. A falta de pagamento dará lugar a juros de mora à taxa de 1.5% por mês (ou qualquer outra taxa que possa ser estabelecida na factura) a partir da Data de Vencimento até, inclusive, a data em que o pagamento for efectivamente recebido.

5.7 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 intermediação definidas nos Códigos de Conduta, a SGS reserva o direito de cessar ou suspender todos os trabalhos e/ou ou retirar o Certificado a um Cliente que falhe a sua obrigação de pagamento de uma factura.

5.8 O Cliente não deverá reter ou deferir pagamentos de quaisquer quantias devidas à SGS em resultado de qualquer litígio, reclamações, contestações ou recursos que possam ser alegados contra a SGS.

5.9 A SGS poderá accionar um processo para cobrança de facturas não pagas, em qualquer tribunal com competência jurisdicional.

5.10 O Cliente deverá pagar à SGS todas as despesas relacionadas com a cobrança, incluindo razoáveis custos de advogado e outros relacionados.

## 6. MANUTENÇÃO DE ARQUIVOS

6.1 A SGS deverá manter no seu arquivo, pelo período exigido pelo Organismo de Acreditação aplicável ou por lei do país do Organismo de Certificação, todos os materiais relativos ao programa de avaliação e de vigilância relacionados com o Certificado.

6.2 No fim do período de arquivo, a SGS deverá transferir, reter ou destruir os materiais, à sua discrição, a não ser que receba instruções contrárias do Cliente. Os honorários relativos ao cumprimento destas instruções serão facturados ao Cliente.

## 7. PROPRIEDADE E USO DOS RELATÓRIOS / CERTIFICADOS

Qualquer documento incluindo, mas não se limitando a Relatórios ou Certificados, fornecidos pela SGS e os respectivos direitos de autor serão e permanecerão propriedade da SGS, e o Cliente não deverá, por qualquer forma e meio, alterar ou deturpar o conteúdo de tais documentos. O Cliente deverá fazer cópias apenas para uso interno. Duplicados de Certificados serão disponibilizados após pedido, para comunicações externas.

## 8. COMUNICAÇÃO

O Cliente poderá promover a sua certificação de acordo com os termos estabelecidos nas regras que regem o uso das marcas de certificação. O uso do logótipo corporativo da SGS ou de quaisquer outras marcas registadas com fins publicitários não é permitido sem o consentimento prévio por escrito da SGS.

## 9. CONFIDENCIALIDADE

9.1 Conforme considerado nestas Condições, a designação "informação confidencial" deve incluir qualquer informação oral ou escrita que uma parte possa adquirir da outra parte, ao abrigo do contrato fornecido ou informação relacionada sobre o negócio do Cliente. No entanto, essa informação confidencial não deve incluir qualquer informação que (1) seja, ou venha mais tarde a ser do domínio público em geral; (2) esteja disponível para a parte receptora numa base não confidencial anteriormente à data da sua divulgação pela parte divulgadora; (3) seja divulgada por uma terceira parte independente, que tenha o direito de fazer tal divulgação.

13.4 "The Contracts (Rights of Third Parties) Act 1999" não deverá aplicar-se a estas Condições Gerais ou ao Contrato.

13.5 As notificações de uma parte à outra, ao abrigo das presentes Condições Gerais, deverão ser feitas por escrito e entregues em mão própria ou enviadas por correio urgente e pré-pago ou fax para a morada da outra parte tal como definido no impresso de Candidatura. A recepção da notificação pela outra parte é considerada como sendo:

(a) na data de entrega, se entregue em mão própria,
(b) três dias após a data de expedição dos correios, se enviado por correio urgente,
(c) na hora indicada na mensagem de confirmação, quando enviado por fax.

13.6 As Partes reconhecem que a SGS presta os serviços ao Cliente de forma independente e que o Contrato não cria qualquer parceria, agência, emprego ou relações fiduciárias entre a SGS e o Cliente.

13.7 Qualquer falha da SGS em requerer ao Cliente que desempenhe alguma das suas obrigações sob estas Condições Gerais ou do Contrato não deverá constituir uma renúncia dos seus direitos para requerer o desempenho dessa ou de qualquer outra obrigação.

## 14. LITÍGIOS

Excepto quando especificamente acordado em contrário, todos os litígios decorrentes ou relacionados com a(s) relação(ões) contratual(ais) aqui mencionadas, serão regidos pelas leis substantivas de Inglaterra, e todos os litígios serão resolvidos de acordo com as regras de arbitragem da Câmara de Comércio Internacional (ICC), por um ou mais árbitros nomeados em conformidade com a referida regulamentação. A arbitragem terá lugar em Paris (França) e será conduzida em Inglês.

9.2 A menos que seja um requisito legal ou determinado por uma instância judicial, governamental ou por uma entidade reguladora, nenhuma parte ou os seus agentes ou subcontratados devem usar a Informação Confidencial para outros propósitos que não o do Contrato, ou divulgar a qualquer pessoa ou entidade, excepto se tiver sido estipulada para esse efeito.

**10. DURAÇÃO E CESSAÇÃO**

10.1 A menos que seja acordado de outra forma, o Contrato deve continuar (sujeito aos direitos de término estabelecidos nas Condições Gerais) durante o período estabelecido na Proposta ("Termo Inicial"). Aquando da expiração do Termo Inicial, o Contrato deve ser renovado automaticamente a menos que cada uma das partes notifique a outra por escrito a rescisão do Contrato, com pelo menos três meses de antecedência da data de expiração do Termo Inicial ou em qualquer altura de vigência do contrato, com aviso prévio de três meses.

10.2 A SGS pode terminar o Contrato, se em qualquer momento antes da emissão do Certificado, o Cliente estiver a violar as suas obrigações, e se após notificado de tal violação, o Cliente não empreender medidas de correcção num prazo de 30 dias.

10.3 Ambas as partes terão o direito de cancelar a prestação dos serviços no caso de direitos de credores, bancarrota, insolvência, arresto ou cessação da actividade pela outra parte.

10.4 Salvo acordado de outra forma, por escrito, , os direitos e obrigações das partes definidos nas cláusulas 8., 9., 12., 13. e 14. deverão aplicar-se, não obstante a conclusão dos serviços ou a resolução do Contrato.

10.5 No caso de o Cliente transferir as suas actividades para outra organização, a transferência do Certificado fica sujeita ao consentimento prévio e por escrito do Organismo de Certificação. Quando o consentimento é dado, o uso do Certificado pela nova organização deverá ser regido pelo Contrato.

**11. MOTIVOS DE FORÇA MAIOR**

Se a SGS for impossibilitada de prestar ou completar qualquer serviço para o qual foi contratada, por qualquer razão alheia ao seu controlo, incluindo, mas não se limitando a, causas naturais, guerras, actividades terroristas ou sabotagens industriais; falha na obtenção das licenças de exploração, utilização ou registros obrigatórios; doença, morte ou demissão de pessoal ou falha do Cliente em cumprir com qualquer das suas obrigações contratuais, o Cliente pagará à SGS:

(a) o montante de todas as despesas de cancelamento efectivamente despendidas ou incorridas;

(b) uma parte dos honorários acordados proporcional (se for o caso) aos serviços já realizados;

e a SGS será ilibada de qualquer responsabilidade pela não execução total ou parcial dos serviços contratados..

**12. LIMITES DE RESPONSABILIDADE E INDEMNIZAÇÃO**

12.1 A SGS compromete-se a desempenhar os seus serviços com o devido zelo e diligência e aceita a responsabilidade apenas em casos de negligência comprovada.

12.2 As presentes Condições Gerais não excluem nem limitam a responsabilidade da SGS para com o Cliente, por morte ou danos pessoais, por fraude ou qualquer outra situação, resultante de negligência por parte da SGS para o qual seria ilegal excluir ou limitar a sua responsabilidade.

12.3 Relativamente à cláusula 12.2, a responsabilidade total da SGS perante o Cliente respeitante a reclamações de perdas, danos ou encargos de qualquer natureza e da forma como forem resultantes, em relação a qualquer acontecimento ou a uma sequência de acontecimentos relacionados, será limitado ao montante igual aos honorários pagos à SGS de acordo com o Contrato (excluindo o Imposto de Valor Acrescentado).

12.4 Relativamente à cláusula 12.2, a SGS estará isenta de qualquer responsabilidade perante o Cliente respeitante a todas as reclamações de perdas, danos ou encargos, a menos que seja intentada acção judicial no prazo de um ano a partir a data da realização do serviço que deu origem à reclamação, ou a partir da data em que o serviço deveria ter sido concluído no caso de alegação de não realização do serviço.

12.5 Relativamente à cláusula 12.2, a SGS não deverá ser responsabilizada perante o Cliente e perante qualquer terceira parte:

(a) por qualquer perda, dano ou encargo resultante de (i) uma falha do Cliente em cumprir com qualquer uma das suas obrigações aqui expressas (ii) quaisquer acções levadas ou não a cabo com base nos Relatórios e Certificados; e (iii) quaisquer resultados incorrectos, Relatórios, ou Certificados resultantes de informação pouco clara, errada, incompleta, confusa, ou falsa fornecida à SGS;

(b) pela perda de lucros, de produção, de negócios ou custos resultantes da interrupção de negócios, perda de receitas, de oportunidades, de contratos, expectativas, de uso, de mais-valias ou danos de reputação, perda de poupanças, custos de despesas resultantes de devoluções, custos ou despesas incorridas para atenuar perdas, e perdas ou danos resultantes de reclamações de terceiros (incluindo, mas não se limitando, às reclamações da responsabilidade sobre o produto) que possam ter sido sofridas pelo Cliente; e

(c) qualquer perda ou dano indirecto ou consequente, de qualquer tipo (incluída ou não nos tipos de perdas e danos acima identificados (b)).

12.6 Excepto em casos de negligência comprovada ou fraude pela SGS, o Cliente concordará em não incriminar e indemnizar a SGS e aos seus representantes, funcionários, agentes ou subcontratados, relativa a reclamações (reais ou potenciais) feitas por terceiras partes, por perdas, danos ou encargos de qualquer natureza incluindo todas as despesas judiciais e custos relacionados decorrentes (i) referentes à realização, suposta realização ou não realização de quaisquer serviços, ou (ii) com ou sem ligação ao produto, processo ou serviço do Cliente que seja objecto da certificação (incluindo, mas não limitando, às reclamações da responsabilidade sobre o produto).

12.7 Cada parte deverá procurar uma garantia adequada para cobrir as suas responsabilidades ao abrigo do Contrato.

**13. DIVERSOS**

13.1 Se alguma ou mais cláusulas destas Condições forem ilegais ou inexequíveis a qualquer respeito, a validade, legalidade e aplicabilidade das restantes cláusulas não serão, de forma alguma, afectadas ou prejudicadas por este facto

13.2 Excepto conforme expressamente previsto neste documento, o Cliente não pode ceder ou transferir nenhum dos seus direitos ou obrigações aqui tratados sem o consentimento prévio, por escrito, da SGS.

13.3 Nenhuma das partes deverá assinar o Contrato sem o prévio consentimento escrito da outra parte. Tal consentimento não deverá ser retido indevidamente. Qualquer transferência de direitos não deverá ilibar o cedente de qualquer responsabilidade ou obrigação sob o Contrato.

# 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:

(a) 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;

(b) o Organismo de Certificação, quando não satisfeita com o cumprimento total dos requisitos de certificação, deve informar o Cliente sobre os aspectos que falharam na sua candidatura;

(c) 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;

(d) 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 abranjam 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 relativas 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:

(a) quando um Pedido de Acção Correctiva (PAC) não foi cumprido satisfatoriamente dentro do prazo limite estabelecido; ou

(b) 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

(c) 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

(d) no caso de produto(s) comercializado(s) em condições não conformes, nomeadamente relacionadas com a segurança dos mesmos; ou

(e) 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.