

## Termos e Condições Técnicas para Serviços de Certificação

### 1. GERAL

- 1.1 Para alcançar e preservar a certificação, os Clientes do Bureau Veritas Certification (aqui abaixo denominado como BVC) devem desenvolver e manter seus sistemas de gestão de acordo com as especificações aplicáveis, permitindo que o BVC tenha acesso incondicional para auditar ou verificar esses sistemas de gestão de acordo com as especificações aplicáveis.
- 1.2 A certificação concedida pelo BVC abrange apenas, conforme for o caso, aqueles serviços ou produtos fabricados e/ou fornecidos sob o escopo dos sistemas de gestão do Cliente certificados pelo BVC. Para determinados esquemas de certificação, é necessária a ampliação do conteúdo deste documento. Esta ampliação é fornecida separadamente para o esquema em causa. Os Clientes permanecem os únicos responsáveis por qualquer defeito em seus serviços e produtos e devem defender, proteger e indenizar o BVC de todos e quaisquer defeitos, reclamações ou responsabilidades decorrentes de tais serviços e produtos.
- 1.3 A certificação emitida não isenta o Cliente de suas obrigações legais em relação aos serviços ou produtos, ou qualquer outro requisito contido no escopo de seus sistemas de gestão.
- 1.4 O BVC é autorizado a fazer cópias das Informações do Cliente, conforme exigido pela ISO/IEC 17021-1 ou conforme possa ser exigido pela política de retenção do Órgão de Acreditação.

### 2. SERVIÇOS

#### 2.1 DEFINIÇÕES

- 2.1.1 Os termos em letras maiúsculas não definidos de outra forma neste documento devem ter o significado dado a tais termos pelo vocabulário "Conformity Assessment", conforme indicado nas normas ISO/IEC 17000 complementadas por documentos obrigatórios do IAF ou EA, se houver.

#### 2.2 PEDIDOS DE CERTIFICAÇÃO

- 2.2.1 Para efeitos de quaisquer Serviços acreditados prestados ao abrigo do presente Acordo, a entidade acreditada (que detém a acreditação dos serviços) será:

- (a) Bureau Veritas Certification Holdings SAS UK Branch, para serviços sob acreditação UKAS.
- (b) Bureau Veritas Certification Holdings SAS para serviços sob acreditação ANAB e SAAS ou reconhecimento UNIFE.
- (c) BVQI do Brasil Sociedade Certificadora Ltda., para serviços sob acreditações locais.

A entidade acreditada será nomeada para o Cliente. A entidade acreditada tem o direito de aplicar legalmente as atividades relevantes de certificação para o Cliente.

- 2.2.2 O Cliente fornecerá, por meio de formulário de inscrição, informações detalhadas sobre o tamanho e o escopo de suas operações que estarão sujeitas aos Serviços.

- 2.2.3 Após o recebimento dessas informações do Cliente, o BVC emitirá uma Proposta.

- 2.2.4 Para os sistemas de gestão de qualidade, meio ambiente e saúde e segurança ocupacional, o BVC determinará a duração da auditoria com base nas informações enviadas pelo Cliente e nos Documentos Obrigatórios do IAF aplicáveis. A justificativa do cálculo pode ser disponibilizada ao Cliente.

- 2.2.5 Quando uma Oferta Multi-Site for feita, ela será baseada nas informações fornecidas pelo Cliente e inclui os critérios multi-site das regras de acreditação de acordo com a última edição das regras relevantes do Organismo de Acreditação para cada esquema de certificação. Se qualquer informação de auditoria subsequente fornecida pelo Cliente não for precisa, o BVC reserva-se o direito de alterar e corrigir sua oferta e/ou o Acordo para garantir o cumprimento das regras acima mencionadas.

- 2.2.6 O BVC é acreditado/autorizado de acordo com diversos esquemas, por exemplo, DIN EN ISO 17021, regras da IATF, UNIFE, KBA e VDA. Na medida do caso relevante, esses

regimes também se aplicam à relação entre as partes no sentido de que as medidas e códigos de conduta a que o Bureau Veritas Certification está sujeito, de acordo com tal regulamentação, também devem ser aplicáveis ao Cliente.

#### 2.3 O PROCESSO INICIAL DE CERTIFICAÇÃO

Os detalhes dos Serviços a serem fornecidos devem ser acordados entre o Cliente e o BVC antes do início de qualquer um desses serviços pelo BVC.

##### 2.3.1 AUDITORIA FASE 1

- (a) A BVC realizará uma revisão de prontidão para determinar a preparação da Fase 2 da auditoria (compreensão dos requisitos, coleta de informações do escopo do sistema de gestão, processos e localização do Cliente, revisão da alocação de recursos para a Fase 2, planejamento da Fase 2, avaliação do sistema de auditoria interna).

##### 2.3.2 AUDITORIA FASE 2

- (a) A BVC fornecerá um programa de auditoria antes do início da auditoria.
- (b) A equipe de auditoria do BVC se reunirá com a gestão do Cliente para discutir os detalhes do processo de auditoria e considerar possíveis questões relacionadas com o desempenho da auditoria. A equipe de auditoria do BVC discutirá quaisquer não conformidades, observações e oportunidades de melhoria se e quando forem identificadas durante a auditoria.
- (c) A equipe de auditoria do BVC preparará e apresentará à gestão do Cliente um Relatório da Auditoria, que incluirá os resultados da auditoria, as não conformidades identificadas e o escopo da certificação.

##### 2.3.3 MUDANÇAS NAS AUDITORIAS FASE 1 E FASE 2

- (a) Se, como resultado da Auditoria Fase 1, o BVC determinar que os acordos para a Fase 2 (ou seja, mudanças no escopo, dias de trabalho, auditores, sites) serão ajustados, o Acordo poderá ser alterado.
- (b) Se, com base nas informações coletadas durante a Fase 1 da auditoria, o BVC decidir que as informações necessárias não foram fornecidas e/ou completas, isso pode resultar em uma não conformidade maior na Fase 2 no que diz respeito à efetiva implementação efetiva do sistema de gestão.
- (c) Quando as Auditorias Fase 1 e 2 são programadas consecutivamente, o BVC tem o direito de adiar a Auditoria Fase 2 às custas do Cliente se os resultados da Auditoria Fase 1 não forem satisfatórios para prosseguir com a Auditoria Fase 2.

##### 2.3.4 NÃO CONFORMIDADE

- (a) Quando ocorre uma não conformidade maior, o BVC realiza uma "visita especial de acompanhamento", que é cobrada nas taxas atuais do BVC.
- (b) Todas as taxas para revisar as ações propostas pelo Cliente para fechar quaisquer não conformidades (maiores e menores) são cobradas em base reembolsável por tempo profissional e despesas.

##### 2.3.5 EMISSÃO DE CERTIFICADO DE APROVAÇÃO E RELATÓRIOS

- (a) O BVC emitirá o Relatório Final se e quando todas as ações corretivas acordadas entre o Cliente e a equipe de auditoria do BVC forem concluídas.
- (b) O BVC não tomará uma decisão positiva de certificação até que os requisitos necessários sejam totalmente atendidos.
- (c) O BVC emitirá um certificate de Approval para o Cliente uma vez que uma decisão positiva de certificação tenha sido tomada.
- (d) O Certificado de Aprovação detalhará as especificações com as quais o Cliente foi considerado em conformidade no

## Termos e Condições Técnicos para Serviços de Certificação

momento da auditoria, o escopo do sistema de gestão, a localização geográfica e o prazo de validade da certificação.

### 2.4 MANUTENÇÃO DA CERTIFICAÇÃO

#### 2.4.1 MANUTENÇÃO

- (a) A BVC opera um programa de auditoria de manutenção para registrar se a certificação do Cliente é mantida. O programa está em andamento e está definido com o Cliente no Acordo.
- (b) Uma vez acordados as datas pelo BVC, o Cliente deve fazer todos os arranjos necessários para manter as datas acordadas. As auditorias de manutenção serão realizadas uma vez por ano civil e a data da primeira auditoria de manutenção após a certificação inicial não será superior a 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, sujeita aos resultados satisfatórios das auditorias de manutenção e/ou da auditoria de recertificação (incluindo todas as ações corretivas acordadas entre o Cliente e a equipe de auditoria do BVC e concluídas), o BVC emitirá novamente a certificação do Cliente e o Certificado de Aprovação. Deve-se notar que isso precisa ser concluído antes do término do atual Certificado de Aprovação para preservar a continuidade da certificação. Uma vez concluída, a certificação será reconfirmada.

### 2.5 MUDANÇAS NA CERTIFICAÇÃO

O Cliente é obrigado a informar o BVC prontamente de quaisquer alterações significativas em seu(s) produto(s) ou serviço(s) que possam impactar o(s) sistema(s) de gestão certificado(s) ou quaisquer outras circunstâncias que possam afetar a validade de sua certificação. Mudança de site, sites adicionais (até mesmo locais temporários), mudança de processo, mudança de titularidade, mudança de escopo, mudança de número de funcionários, mudança de gestão etc. são consideradas como mudanças que podem afetar a validade da certificação. O BVC tomará, então, as medidas apropriadas, como a realização de uma auditoria especial, uma visita não anunciada e/ou a alteração da certificação nas taxas então vigentes. Visitas não anunciadas também podem ser realizadas para investigar as denúncias recebidas sobre o Cliente.

### 2.6 MARCA DE CERTIFICAÇÃO E ACREDITAÇÃO

- 2.6.1 O Cliente deve usar a marca de certificação de acordo com as instruções de uso que o BVC fornece, incluindo os requisitos relacionados à propriedade intelectual. É proibido o uso da marca do Órgão de Acreditação.
- 2.6.2 O uso da marca de certificação é regulado pelo BVC através de um documento de política explicando como exibir e usar a marca de certificação e logotipos associados, que está disponível mediante solicitação. O BVC auditará o uso da marca de certificação e/ou logotipo associado pelo Cliente em visitas subsequentes de manutenção.
- 2.6.3 Não haverá ambiguidade, na marca ou no texto que a acompanha, quanto ao que foi certificado. A marca de certificação não deve ser utilizada em um produto ou embalagem de produto vistos pelo consumidor final ou de qualquer outra forma que possa ser interpretada como denotando a conformidade do produto.

### 2.7 ACESSO AO ÓRGÃO DE ACREDITAÇÃO

O Cliente deve permitir que o(s) Organismo(s) de Acreditação do BVC ou seus representantes tenham acesso a qualquer parte do processo de auditoria ou manutenção para fins de testemunharem a equipe de auditoria do BVC durante a realização da auditoria do sistema de gestão para determinar a conformidade com os requisitos das normas aplicáveis. O Cliente não terá o direito de recusar tal solicitação, seja pelo Organismo de Acreditação, seus representantes ou 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 credenciada quando as

razões não forem aceitas. O Cliente autoriza o BVC a divulgar dados relevantes ao Organismo de Acreditação.

### 2.8 SUSPENSÃO, CANCELAMENTO DE RETIRADA OU RESTAURAÇÃO DO CERTIFICADO DE APROVAÇÃO

- 2.8.1 O BVC reserva-se o direito de suspender, retirar, reduzir, prorrogar ou cancelar o Certificado de Aprovação a qualquer momento e dará ao Cliente um aviso por escrito de três (3) meses ou prazo mais curto, conforme a situação possa exigir, dependendo das informações disponíveis para o BVC. Se tais ações acima referidas forem consideradas necessárias pelo BVC, o Cliente será totalmente informado e terá todas as oportunidades possíveis de adotar medidas corretivas antes que uma decisão final seja tomada sobre qual ação o BVC deva realizar após o término desse período de notificação.
- 2.8.2 Visitas não anunciadas também podem ser realizadas como acompanhamento dos Clientes cuja a certificação foi suspensa.
- 2.8.3 A suspensão é levantada e a certificação é restaurada mediante a resolução satisfatória de não conformidades e verificação pelo BVC da conformidade do sistema de gestão do Cliente.
- 2.8.4 O BVC reserva-se o direito de publicar o fato de que tal ação foi tomada.

### 3. CERTIFICADO DE APROVAÇÃO E RELATÓRIOS

- 3.1 O Cliente não deve reproduzir o Certificado de Aprovação ou os Relatórios ou fazer cópias dele sem o consentimento prévio por escrito do BVC. Nem o Cliente nem qualquer terceiro tem o direito de contar com qualquer reprodução ou cópia de um Certificado de Aprovação ou dos Relatórios para os quais o consentimento prévio por escrito do BVC não tenha sido obtido.
- 3.2 O Certificado de Aprovação ou os Relatórios são emitidos pelo BVC e destinam-se ao uso exclusivo do Cliente, não devendo ser publicados, utilizados para fins publicitários, distribuídos, copiados ou replicados para distribuição a qualquer outra pessoa ou entidade ou divulgado publicamente sem o consentimento prévio por escrito do BVC. Não obstante o anterior, o Cliente poderá utilizar o Certificado de Aprovação como comprovante de certificação do sistema de gestão para terceiros.
- 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 realização dos Serviços. O BVC não pode ser responsabilizado por qualquer erro, omissão ou imprecisão no Certificado de Aprovação ou nos Relatórios na medida em que o Cliente tenha fornecido ao BVC informações errôneas ou incompletas.
- 3.4 O Certificado de Aprovação ou os Relatórios refletirão as conclusões do BVC apenas no momento da realização dos Serviços e em relação às Informações do Cliente disponibilizadas ao BVC antes ou durante a realização dos Serviços. O BVC não terá nenhuma obrigação de atualizar o Certificado de Aprovação ou os Relatórios após a emissão, exceto conforme indicado de outra forma no Acordo ou acordado por escrito entre as partes.
- 3.5 O Cliente (não o BVC ou seus afiliados ou seus respectivos representantes) é único e exclusivo responsável por exercer o seu próprio e independente julgamento em relação ao Certificado de Aprovação ou aos Relatórios, informações fornecidas pelo BVC e por qualquer decisão ou ação realizada pelo Cliente ou qualquer terceiro com base no Certificado de Aprovação ou nos Relatórios fornecidos pelo BVC. Nem o BVC nem nenhum de seus Afiliados ou seus respectivos diretores, auditores externos e especialistas técnicos, funcionários, representantes ou designados garantem a qualidade, o resultado, a eficácia ou a adequação de qualquer decisão ou ação tomada pelo Cliente com base no Certificado de Aprovação ou nos Relatórios fornecidos nos termos do Acordo.

## Termos e Condições Técnicas para Serviços de Certificação

- 3.6 O BVC não tem a obrigação de se referir ou relatar quaisquer fatos ou circunstâncias que estejam fora do escopo dos Serviços e não se responsabiliza por não se referir ou relatar tais fatos ou circunstâncias.
4. **APELOS, 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 BVC, disponível no site do BVC ou mediante solicitação.
- 4.2 Caso surja uma reclamação sobre o BVC, tal reclamação deve, em primeira instância, ser feita ao escritório local do BVC. Se o Cliente não desejar reclamar diretamente ao escritório local da BVC, a reclamação deve ser enviada por escrito ao Organismo Acreditador correspondente ou ao Organismo Acreditador ou Proprietário do Esquema relacionado.