

# Compromissos entre a EIC e os seus Clientes

## Introdução

Este documento aplica-se a todas as actividades desenvolvidas pela EIC, certificação de, sistemas de gestão, produtos e serviços. Este documento descreve os deveres e obrigações da EIC e do Cliente.

A EIC – Empresa Internacional de Certificação, S.A. é uma sociedade anónima, com sede em Lisboa.

A EIC desenvolveu um Sistema da Qualidade, o qual dá resposta aos requisitos estabelecidos pelas normas europeias aplicáveis, tendo claramente definida a sua estrutura de responsabilidades e decisão. A EIC rege-se pelos seguintes valores integridade, parceria, eficácia e competência técnica.

## Condições Gerais

O presente documento abrange todos os serviços para os quais a EIC tenha elaborado uma proposta aceite pelo Cliente e mantém-se válido enquanto o Certificado e Marcas EIC forem válidos.

O Cliente deve conhecer e aceitar as regras seguintes se pretende obter uma certificação EIC. Toda a informação que a EIC estime necessária para completar as diferentes fases de um processo, deverá ser posta à disposição pelo Cliente.

Qualquer requisito que não seja satisfeito pelo Cliente a EIC compromete-se a prestar a respectiva informação.

O Cliente deve nomear um interlocutor válido junto da EIC com responsabilidade claramente definida no âmbito da gestão da certificação. Qualquer mudança de interlocutor deve ser de imediato comunicada à EIC por escrito.

O Cliente garante à EIC o livre acesso dos seus representantes a todas as áreas, registos e colaboradores para fins de avaliação e resolução de reclamações, reservando-se a EIC o direito de realizar visitas sem aviso prévio, sempre e quando a EIC considerar necessário.

Durante a validade do(s) certificado(s), o Cliente tem que registar, tratar e documentar todas as reclamações que lhe sejam apresentadas.

O Cliente compromete-se a prestar à EIC todas as informações necessárias no caso de reclamações sobre a sua actuação ou produtos/serviços certificados as quais tenham sido dirigidas directamente à EIC.

A certificação refere-se unicamente ao local/is, produto/s, ou serviço/s avaliados e ficará devidamente identificado no Certificado a emitir.

O Cliente informará a EIC por escrito de qualquer modificação com impacto no sistema avaliado, assim como, alterações relativas à identidade legal, localização geográfica, que possa por em causa a conformidade da certificação concedida. É da competência da EIC decidir se as alterações notificadas requerem uma auditoria adicional. Caso a EIC não seja informada o Cliente incorre na aplicação de uma sanção, nomeadamente advertência, suspensão ou anulação da certificação.

## Custos

Todos os custos envolvidos num processo de certificação serão detalhados e apresentados ao Cliente na proposta inicial

emitida pela EIC. Os custos serão determinados com base nas taxas aplicadas no momento da emissão da proposta, embora a EIC se reserve o direito de aumentar os preços durante o período de certificação. Os Clientes serão notificados em caso de aumento dos preços.

No caso de serem detectadas não conformidades no processo de certificação, ou outras situações que possam originar trabalhos suplementares por parte da EIC, e os quais não são previsíveis na proposta inicial, serão debitados adicionalmente os respectivos custos. No mínimo, serão incluídos os seguintes custos:

- Repetições de toda ou parte da auditoria ou programa de ensaios por não terem sido alcançados os requisitos para a certificação inicial;
- Acções adicionais devidas a, Advertência, Suspensão, ou Anulação de um Certificado;
- Nova auditoria ou ensaios devido a alterações no sistema ou produto.

Os custos excluem as despesas de deslocação, alojamento e refeições as quais serão debitadas separadamente ao valor de custo. Todos os custos e encargos adicionais estão sujeitos aos impostos em vigor.

## Pedido de Certificação

A EIC, uma vez recepcionado o questionário com informação sobre o Cliente, elabora uma proposta que descreve os serviços que a EIC se compromete a prestar, assim como os custos das diferentes fases do processo e condições de pagamento. Este documento e a minuta do pedido de certificação serão enviados, ao Cliente, juntamente com a restante documentação.

O Cliente, uma vez aceite as condições propostas, confirma por escrito o contrato com a EIC e disponibiliza a documentação que irá permitir desenvolver o processo de certificação.

A EIC, consoante o tipo de certificação requerida, nomeia a Equipa Auditora e marca a data da auditoria, ou procede à recolha do produto. Após a auditoria, ensaios ou visita no caso da certificação de sistemas, produtos ou serviços respectivamente e sendo a EIC de parecer que estão reunidas as condições de certificação informa o Cliente da emissão do Certificado e das condições para uso da Marca.

## Certificado EIC

O Certificado é propriedade da EIC e não pode ser objecto de reprodução ou cópia sem autorização expressa da EIC.

O Certificado é válido por um período de três anos a partir da data da Auditoria de Concessão/Renovação e desde que não se manifeste por parte do Cliente incumprimento das regras de certificação acordadas e estabelecidas.

## Acompanhamento

As acções de acompanhamento na certificação de sistemas consubstanciam-se em auditorias no mínimo anuais. No caso da certificação de serviços e produtos será estabelecido em documento anexo o tipo de acompanhamento a que o Cliente fica sujeito.

O Cliente será informado dos resultados das acções de acompanhamento.

# Compromissos entre a EIC e os seus Clientes

## Renovação da Certificação

Em cada três ou cinco anos a EIC promove a renovação da certificação, seguindo um esquema idêntico ao da concessão, prestando a EIC todos os esclarecimentos que o Cliente julgue necessários.

## Extensão da Certificação

Sempre que um Cliente solicite à EIC a extensão da certificação, segue-se em tudo o procedimento definido para a concessão, sendo que alguns passos podem ser abreviados dado o Cliente já possuir uma certificação. Para cada situação concreta a EIC esclarecerá o Cliente.

## Publicidade e Uso de Certificados

O Cliente EIC tem o direito de publicitar o âmbito e tipo de certificação e de utilizar a Marca de Conformidade correspondente em conformidade com as regras definidas pela EIC, as quais se encontram estabelecidas em documento próprio.

A EIC promoverá pelos meios ao seu alcance a verificação da utilização dos certificados emitidos. Qualquer utilização indevida, nomeadamente em material publicitário pode dar lugar à aplicação de uma sanção.

## Aplicação Sanções - Advertência

A EIC pode aplicar uma advertência numa das seguintes situações:

- Acções correctivas não implementadas no prazo acordado;
- Falta de resposta a solicitações específicas e no prazo estabelecido pela EIC;
- Incumprimento dos compromissos assumidos com a EIC que não ponha em causa a conformidade da certificação.

O Cliente é notificado por escrito, indicando a EIC as razões da advertência, e o prazo concedido para correcção das ocorrências.

A EIC estabelece o mecanismo de avaliação da reposição da normalidade da situação a qual levou à emissão da advertência. Desses mecanismos fazem parte nomeadamente, envio de evidências ou realização de auditoria.

Caso não exista adequada acção por parte do Cliente pode ser tomada uma decisão de Suspensão ou Cancelamento

## Suspensão de um Certificado

A EIC reserva-se o direito de suspender um certificado a um Cliente nos seguintes casos e por período a definir pela EIC:

- Não cumprimento de acções na sequência de uma Advertência;
- Uso abusivo da Marca ou Certificado de Conformidade;
- Acções correctivas não implementadas no prazo acordado;
- Incumprimento das regras EIC estabelecidas no documento "Compromissos entre a EIC e os seus Clientes".
- Falta de cumprimento das obrigações financeiras.

Qualquer suspensão será objecto de notificação escrita pela EIC ao Cliente, com indicação clara e inequívoca das condições de levantamento da suspensão.

No caso da certificação de produtos, a EIC pode, em situações de falha grave na conformidade do produto, exigir o levantamento do produto do mercado.

A EIC, antes do levantamento da suspensão, avaliará se todas as condições foram cumpridas, e em caso afirmativo, levantará a suspensão. Se não se cumprirem as condições a EIC retirará o Certificado. Todos os custos relativos a estas acções serão debitados ao Cliente pela EIC.

## Anulação de um Certificado

A EIC reserva-se o direito de anular um Certificado nas situações seguintes e dando conhecimento por escrito ao Cliente:

- Não cumprimento de acções na sequência de uma Advertência ou Suspensão;
- Não realização de nova auditoria após terminar o prazo da Suspensão
- Falta de cumprimento das obrigações financeiras.

O Cliente pode recorrer da decisão nos termos do presente documento. A EIC não reembolsará nenhum custo ao Cliente no caso de o recurso não obter provimento. A EIC divulgará a anulação de um Certificado.

## Cancelamento de um Certificado

A EIC reserva-se o direito de cancelar um Certificado nas seguintes situações:

- Falta de interesse em renovar o Certificado;
- Encerramento do negócio ou do processo de certificação.

A EIC não reembolsará nenhum custo ao Cliente e publicitará o cancelamento do Certificado.

## Recurso

O Cliente tem o direito de recorrer de decisões EIC. O recurso deve ser efectuado por escrito e instruído com todos os elementos considerados relevantes e oportunos.

Os recursos enviados à EIC serão analisados, garantindo a imparcialidade da decisão, através de mecanismos definidos e avaliados pela entidade acreditadora.

O EIC dá ao Cliente a oportunidade de ser ouvido pela Comissão com competência nesta matéria. A decisão final será vinculativa para o Cliente e para a EIC.

No caso de provimento do recurso, o Cliente não terá direito a exigir qualquer indemnização. Os custos ou outros gastos incorridos não serão restituídos ao Cliente.

## Reclamações apresentadas pelos Clientes

Caso o Cliente pretenda apresentar reclamação em relação à conduta dos colaboradores da EIC, esta deverá ser efectuada por escrito e enviada ao Director de Certificação da EIC. Todas as reclamações são analisadas em conformidade com procedimento próprio, num período máximo de trinta dias e o Cliente será informado por escrito dos resultados.