

## SUPSI

# Condizioni generali del Servizio Qualità della SUPSI

(di seguito Servizio)

### 1. In generale

Le prestazioni del Servizio spaziano nei seguenti settori di competenza:

- Certificazione secondo la normativa eduQua (ambito EA37),
- Certificazione secondo la normativa ISO 9001 (ambito EA36 e EA37),
- Certificazione secondo la normativa cantonale DIR3 del sociosanitario,
- Accompagnamento e consulenza nello sviluppo e implementazione di sistemi di gestione,
- Attività di formazione nei settori di competenza.

Il contratto concluso nell'ambito delle attività offerte dal Servizio è qualificabile come contratto di mandato ai sensi del diritto civile svizzero.

Il Servizio garantisce neutralità e indipendenza nello svolgimento delle proprie attività.

### 2. Applicazione delle condizioni generali

Le presenti condizioni generali (in seguito CG) si applicano a tutti i rapporti con il partner contrattuale (anche detto Mandante), e costituiscono parte integrante del contratto di mandato. Rimangono riservate le eventuali condizioni particolari pattuite contrattualmente in forma scritta. Pattuizioni orali, in seguito non perfezionate in un accordo sottoscritto da entrambe le parti, non fanno stato e si hanno come mai concluse.

L'accettazione dell'offerta, oppure la sottoscrizione del contratto di prestazione, implicano l'adesione del Mandante alle presenti CG.

Il Servizio si riserva, comunque, di rifiutare prestazioni le cui richieste non contengano informazioni sufficienti o i cui documenti forniti non rispondano ai requisiti previsti dalle procedure di verifica di riferimento.

Eventuali condizioni generali del Mandante sono applicabili alla relazione contrattuale unicamente dopo espresso accordo scritto da parte del Servizio e solo in quanto non siano in manifesta discordanza con le presenti CG.

Nel caso in cui alcune disposizioni o parti delle presenti CG dovessero rilevarsi prive di effetti o non applicabili, ciò non comporterà l'inefficacia delle altre.

### 3. Base contrattuale

Le prestazioni del Servizio sono, di regola, basate su un'offerta scritta, cui deve seguire la sottoscrizione del relativo contratto di prestazione, o almeno la sottoscrizione della necessaria conferma d'ordine in segno di accettazione.

Ogni richiesta di modifica da parte del Mandante delle prestazioni concordate comporta la modifica del contratto e l'integrazione dell'offerta, in specie per quanto attiene al prezzo. Modifiche contrattuali e/o integrazioni nell'offerta dovranno rivestire la forma scritta e essere sottoscritte per accettazione.

Il tariffario è disponibile sul sito [www.supsi.ch/qualita](http://www.supsi.ch/qualita).

### 4. Rifiuto di mandato

Il Servizio può rifiutare di prestare il proprio mandato senza fornire giustificazioni.

## **5. Esecuzione delle prestazioni**

Il Servizio effettua le prestazioni richieste dal Mandante conformemente alle pattuizioni scritte specificate nel contratto e/o nell'offerta.

Nel caso dovessero verificarsi problemi e/o ritardi durante l'esecuzione delle proprie prestazioni, Il Servizio informerà tempestivamente il Mandante.

Qualora, in ragione di tali problemi o ritardi, il Mandante dovesse porre fine al mandato affidato, Il Servizio provvederà a fatturare le prestazioni sin lì effettuate, sulla base dei prezzi pattuiti o definiti nel tariffario.

Nell'ambito delle procedure di certificazione, il Servizio informa il Mandante – di regola in occasione dell'invio del piano d'audit – in merito alla composizione del team d'auditor. Il Mandante ha il diritto di ricusare il/gli auditor, motivando per iscritto le sue ragioni, al più tardi entro 5 giorni dalla prima comunicazione dei nominativi.

## **6. Subdelega delle prestazioni del Servizio**

Con l'accordo espresso del cliente, il Servizio può subdelegare le prestazioni a Enti terzi.

## **7. Offerta / Condizioni e termini di pagamento**

I costi relativi alle prestazioni del Servizio vengono presentati tramite specifiche offerte o, in caso di assenza dell'offerta, sono definiti nel tariffario disponibile sul sito [www.supsi.ch/qualita](http://www.supsi.ch/qualita).

Se non diversamente concordato o indicato, la validità dell'offerta è di 90 giorni.

Per quanto non diversamente stabilito, il Mandante è tenuto a saldare la fattura entro 30 giorni dalla data di emissione.

L'imposta sul valore aggiunto (IVA) è indicata separatamente nella fatturazione, con la sola eccezione per gli Enti che beneficiano dell'esenzione. L'esenzione deve essere comunicata dal Mandante in fase di conferma d'ordine al Servizio.

## **8. Trasmissione, consegna, ricezione e spedizione dei documenti, base delle verifiche ispettive**

La trasmissione dei documenti del Mandante è eseguita in nome e per conto del Mandante, che sopporta i rischi di smarrimento e di danneggiamento fino alla presa a carico da parte del Servizio.

La responsabilità del Servizio è limitata al periodo tra la presa a carico dei documenti e l'eventuale riconsegna, ove pattuita.

## **9. Altri obblighi del Mandante**

I termini di consegna della documentazione da parte del Mandante definiti nelle procedure di certificazione o a contratto sono vincolanti e non sono prorogabili, salvo espresso accordo scritto fra le parti.

Il Servizio si riserva il diritto di addebitare i costi derivanti dal mancato rispetto dei termini concordati.

Il Mandante è tenuto a comunicare qualsiasi cambiamento organizzativo e/o del sistema di gestione della qualità. In caso di mancato rispetto il Servizio si riserva il diritto di sospendere la prestazione e di fatturare le prestazioni sin lì effettuate o l'importo forfettario definito nel tariffario.

Nel caso di procedure di certificazione che rientrano nell'ambito di accreditamento del Servizio, su richiesta di quest'ultimo, il Mandante acconsente all'organismo di accreditamento di partecipare in qualità di osservatore agli audit di certificazione, mantenimento o rinnovo.

## **10. Disdetta da parte del Mandante**

Il Mandante può disdire il contratto con un preavviso di un mese, dandone comunicazione scritta al Servizio. Il Servizio provvederà in tal caso a fatturare le prestazioni sin lì effettuate e/o generate, sulla base dei prezzi pattuiti o definiti nel tariffario.

## **11. Responsabilità**

Il Servizio può essere ritenuto responsabile verso il Mandante esclusivamente per:

- l'inadempimento delle prestazioni stabilite contrattualmente;
- le modalità di esecuzione del servizio, in termini di qualità, competenza e professionalità.

Il Servizio non è responsabile verso il Mandante né verso Enti Terzi per qualunque azione sia o non sia intrapresa sulla base del rapporto e della decisione di certificazione emessi a conclusione della prestazione. In alcun caso il Servizio potrà essere reso responsabile per i danni, di qualunque natura, derivanti da una mancata certificazione.

Il Servizio non è, in ogni caso, responsabile di errori o di omissioni dovuti a imprecise o insufficienti informazioni fornite dal Mandante.

In particolare il Servizio rifiuta ogni responsabilità nel caso in cui Enti terzi o terze persone non riconoscano, o riconoscano soltanto parzialmente, i certificati emessi o non ne facciano presupposto per le loro condizioni contrattuali.

Il Servizio declina pure ogni responsabilità verso i terzi nell'eventualità di un mancato susseguente adempimento delle aspettative di qualità certificate o per il non riconoscimento del certificato quale mezzo di prova in caso di controversie di responsabilità civile sul prodotto.

## **12. Rapporti finali e Certificati**

I rapporti d'audit vengono emessi in forma cartacea o digitale. I certificati vengono emessi in forma cartacea, di regola, in 2 esemplari originali. L'emissione di ulteriori esemplari, su richiesta espressa del Mandante, comporta costi aggiuntivi definiti nel tariffario.

I costi di spedizione dei rapporti e dei certificati sono inclusi nei costi delle prestazioni.

Il rilascio del certificato compete alla Commissione di certificazione. Il certificato contiene i dati dell'organizzazione, il settore di attività, i presupposti normativi e il periodo di validità.

Il titolare del certificato è autorizzato, durante il periodo di validità e nei limiti degli ambiti previsti dal medesimo, a utilizzare i marchi ufficiali ottenuti in virtù del positivo superamento della fase di valutazione o certificazione. Tali marchi ufficiali attestano, nei confronti di terzi, che il soggetto autorizzato al loro impiego adempie ai requisiti generali che sono alla base di un processo di certificazione o di verifica di sistemi di garanzia della qualità superato con successo.

In caso di impiego contrario alle disposizioni del regolamento specifico relativo ai marchi ufficiali, il Servizio si riserva il diritto di revocare il certificato.

## **13. Mantenimento e rinnovo**

Per poter garantire la continuità della certificazione, la domanda di rinnovo deve essere formulata dal Mandante al più tardi 3 mesi prima della scadenza del certificato.

Il Servizio non si assume alcuna responsabilità in caso di ritardo nella presentazione della domanda di rinnovo.

#### **14. Revoca e sospensione del certificato**

Nel caso in cui il Servizio riscontri casi di abuso nell'utilizzo del logo ufficiale e/o del certificato, oppure qualora appuri che i requisiti richiesti per la certificazione stessa o del suo rinnovo non siano più adempiuti, oppure in caso di mancata correzione, entro i termini e le eventuali proroghe concesse, di punti deboli sostanziali, il Servizio potrà revocare con effetto immediato il certificato.

La revoca potrà essere eseguita anche in caso di mancato pagamento, nonostante un sollecito scritto, della fattura emessa per le prestazioni eseguite.

Eccezionalmente, il Servizio può decidere di far precedere la revoca del certificato da una sospensione dello stesso per un periodo massimo di 6 mesi.

#### **15. Archiviazione e riservatezza dei dati del Mandante**

Il Servizio raccoglie nella propria banca dati le informazioni che riguardano il Mandante e che sono state utilizzate per lo svolgimento del mandato, per un periodo massimo di 10 anni.

È garantito il rispetto delle disposizioni della Legge federale Svizzera sulla protezione dei dati (LPD) riguardo ai dati sensibili forniti dal Mandante.

La documentazione relativa al mandato è conservata dal Servizio per un periodo massimo di 10 anni, dopodiché il Servizio è autorizzato, senza necessità di interpellare il Mandante, a eliminare in modo sicuro tutta la relativa documentazione, sia cartacea che informatica.

L'accesso ai documenti è autorizzato unicamente al Servizio e al Mandante. È fatto salvo l'accesso ai documenti da parte delle Autorità giudiziarie, richiesto mediante decisione giudiziaria.

I rapporti delle verifiche ispettive effettuate non sono pubblici.

#### **16. Norme applicabili**

Per l'esecuzione delle proprie prestazioni Il Servizio applica e garantisce il rispetto di tutta la legislazione applicabile e relativa ai settori in cui opera, nonché, dei regolamenti e delle normative emesse dai competenti Enti nazionali.

#### **17. Contenzioso**

Nell'interesse delle parti, al fine di risolvere ogni possibile vertenza relativa alle prestazioni fornite, il Mandante è tenuto a inoltrare eventuali lamentele relative alle prestazioni effettuate, entro e non oltre 15 giorni dal ricevimento dei rapporti di verifica ispettiva, al Responsabile del Servizio, che provvederà alla verifica di quanto contestato e ne darà comunicazione scritta al Mandante.

Qualora il Mandante dovesse mantenere la propria contestazione nonostante la verifica così effettuata, egli dovrà presentare reclamo, scritto e motivato, alla Commissione di certificazione, entro 15 giorni dalla ricezione della comunicazione da parte del Responsabile del Servizio. In tal caso la Commissione provvederà alla verifica della pratica, sulla base delle allegazioni e dei documenti e delle informazioni forniti dal Mandante.

Contro le decisioni rese dalla Commissione di certificazione è dato ricorso alla Commissione di vigilanza, che rivede, quale ultima istanza, la pratica.

Eventuali vertenze giudiziarie di natura civile tra Servizio e Mandante sottostanno al diritto svizzero.

È competente il Foro di Lugano. È data specifica e preventiva facoltà al Servizio di convenire in giudizio il Mandante presso la giurisdizione del di lui domicilio o della di lui sede.

Le presenti condizioni generali entrano in vigore il 04-07-2019