

Regulamentos de Auditoria e Certificação DQS

1. Serviços de auditoria e certificação

1.1 Escopo e Aplicabilidade

Estes Regulamentos de Auditoria e Certificação DQS (“Regulamentos”) aplicam-se a todas as ofertas e/ou serviços e todas as relações contratuais resultantes entre a DQS Holding GmbH, quaisquer empresas afiliadas ou qualquer um de seus agentes (cada escritório “DQS, em conjunto “Grupo DQS”) e qualquer organização/pessoa (“Cliente”) solicitando ou recebendo serviços de auditoria e certificação.

Uma lista atual de todos os membros do Grupo DQS está disponível em <https://www.dqsglobal.com/intl/about>.

Estes Regulamentos abrangem todos os tipos de certificação de sistemas de acordo com normas internacionais ou nacionais, incluindo normas privadas, Certificação de Produto de acordo com Diretivas da UE ou legislação nacional, Certificação de Produto e Serviço de acordo com documentos normativos não regulamentados, especificações, requisitos ou regras técnicas.

Esses regulamentos se aplicam em todas as etapas do processo de certificação ou auditoria, incluindo, mas não se limitando a, ofertas e cotações de serviços, contratos, ordens de compra e/ou serviço, cronogramas e adendos acordados entre a DQS e o Cliente, a menos que seja explicitamente acordado por escrito ou assim prescrito por meios legais.

Este Regulamento de Auditoria e Certificação entra em vigor imediatamente após sua publicação e permanece válido até que uma nova versão seja emitida e publicada.

A versão atual destes regulamentos está disponível em inglês em <https://dqsglobal.com/intl/about/accréditation-and-notification/dqs-group-auditing-and-certification-rules> ou mediante solicitação de cada escritório DQS. Caso ocorra alguma discrepância entre uma versão traduzida e a versão em inglês do documento, a versão em inglês terá precedência.

Quando um Certificado for emitido para o Cliente, a DQS fornecerá os serviços com cuidado e habilidade razoáveis e de acordo com os Códigos de Prática então em vigor do Organismo de Certificação DQS relevante. Uma cópia de tais códigos de conduta, e quaisquer emendas que possam ser emitidas de tempos em tempos, serão disponibilizadas pelo Organismo de Certificação DQS ao cliente no início dos serviços.

1.2 Definição dos termos

- “Cliente” significa clientes e qualquer organização/pessoa que solicite ou receba qualquer serviço de auditoria ou certificação DQS, incluindo seus representantes, que atuem em seu nome.
- “DQS” significa qualquer membro do grupo internacional Grupo DQS, incluindo suas subsidiárias, empresas afiliadas e parceiros ou qualquer um de seus agentes, que oferecem e/ou entregam em seu próprio nome ou em nome de outro Organismo de Certificação DQS serviços de auditoria e certificação aos Clientes.
- “Organismo de Certificação DQS” significa qualquer entidade DQS que tenha a acreditação ou autorização para emitir os respectivos certificados.
- “Códigos de Prática” significa os códigos de prática emitidos por um Organismo de Certificação DQS para o programa de certificação relevante.
- “Organismo de acreditação” significa qualquer organização (pública ou privada) com autorização para nomear e supervisionar Organismos de Certificação
- “Auditorias” significa qualquer atividade sistemática da DQS para obter evidências objetivas e avaliá-las objetivamente para determinar até que ponto os critérios definidos são atendidos; também pode ser referido como “avaliação”.
- “Auditores” significa avaliadores, auditores e especialistas, que são designados para um processo de auditoria e certificação em nome do grupo DQS.

1.3 Serviços de auditoria e certificação

A auditoria e a certificação de um sistema de gestão, de um processo ou de um produto por um terceiro independente e competente, como a DQS, gera benefícios valiosos para o Cliente. Um certificado DQS servirá como evidência para um sistema de gestão adequado e eficaz, um processo ou produto compatível com a capacidade de atender continuamente às expectativas do cliente, bem como aos requisitos regulamentares e estatutários.

Durante uma auditoria, auditores qualificados e experientes analisam o sistema de gestão e seus processos ou produtos para adequação e eficácia contínuas à luz das mudanças nos mercados e no ambiente. Ao identificar o potencial de melhoria, os auditores aumentam a capacidade da organização de cumprir as metas e objetivos estabelecidos, aumentando assim o sucesso sustentável para o Cliente. Com um certificado DQS, os clientes podem confiar no Cliente e no sistema de gestão, processo ou produto certificado, que foi avaliado e certificado de acordo com normas e especificações reconhecidas.

1.4 O Contrato e os Termos Comerciais

Estes Regulamentos de Auditoria e Certificação DQS e, conforme aplicável, a solicitação, a cotação, sua aceitação, os Códigos de Prática, as condições das Marcas de Certificação DQS e as condições comerciais locais ou termos comerciais constituem o acordo integral (o "Contrato") entre o Cliente e a DQS com relação ao assunto aqui tratado.

As condições comerciais locais ou termos comerciais podem incluir cláusulas sobre representação legal, jurisdição, responsabilidade, impostos, condições de pagamento e outros, considerando os requisitos legais locais. O contrato também pode ser constituído por acordos individuais entre a DQS e o Cliente, contendo sempre este Regulamento de Auditoria e Certificação DQS como parte integrante do mesmo por inclusão direta ou referência.

Salvo disposição em contrário, nenhuma variação do contrato será válida, a menos que seja por escrito.

1.5 Relação contratual com o Organismo de Certificação DQS

Sempre que um escritório DQS presta um serviço sob autorização ou acreditação de outro Organismo de Certificação DQS, atua como agente em nome e por conta dessa entidade. A oferta/cotação identifica o respectivo Organismo de Certificação DQS e a sua aceitação e assinatura do contrato local constitui um contrato de certificação juridicamente vinculativo entre o Cliente e o Organismo de Certificação DQS. Embora o agente esteja autorizado a cobrar/faturar o Cliente pela prestação do serviço e certificação, a responsabilidade pelas atividades de certificação e o controle operacional sob uma acreditação específica permanece sempre com o Organismo de Certificação DQS que é responsável e detém autoridade por suas decisões relacionadas à certificação, incluindo a concessão, recusa, manutenção da certificação, expansão ou redução do escopo da certificação, renovação, suspensão ou restauração após suspensão ou retirada da certificação.

2. O Processo de Certificação

A DQS avalia o sistema de gestão do Cliente, processos, produtos ou partes dos mesmos, com o objetivo de determinar a sua conformidade com requisitos acordados e reconhecidos, tais como normas ou especificações internacionais, nacionais ou setoriais. O respectivo processo de certificação pode envolver uma ou mais etapas, geralmente terminando com um relatório de auditoria, que documenta os resultados da auditoria. No caso de serviços de certificação, o respectivo Organismo de Certificação DQS emitirá um certificado específico do cliente, confirmando a conformidade com os respectivos requisitos, quando for comprovado o cumprimento de todos os requisitos aplicáveis.

Se não conformidades com os requisitos da respectiva norma ou especificação forem identificadas durante uma auditoria, a ação corretiva deve ser planejada e executada pelo Cliente dentro de um prazo especificado. Os certificados só serão emitidos após a demonstração efetiva da ação corretiva adequada. O escopo e a duração da validade devem ser declarados no certificado.

A maioria das constatações de auditoria é baseada em um processo de amostragem, direcionado a evidências confiáveis para implementação e conformidade efetivas do sistema de gestão, processo ou produto. Podem existir outros aspectos de negócios, positivos ou negativos, que não tenham sido analisados pela equipe de auditoria. É responsabilidade exclusiva da organização investigar e avaliar o impacto potencial e o escopo das constatações, garantindo assim continuamente a total conformidade com a(s) norma(s) aplicada(s). Em casos de não conformidade, a DQS não se responsabiliza.

A DQS é independente, neutra e objetiva em suas auditorias e certificações. As auditorias são normalmente realizadas no local de operação do Cliente (on-site), mas podem ser realizadas parcialmente, substituídas ou complementadas por atividades de auditoria remota (off-site). O tipo, extensão e cronograma do procedimento estão sujeitos a acordo separado pelas partes. A DQS se esforça para minimizar quaisquer distúrbios do processo de negócios durante a realização da auditoria nas instalações do Cliente.

O Processo de Certificação geralmente incluirá as seguintes etapas:

- 2.1** O processo começa com as necessidades e expectativas do Cliente. A DQS quer conhecer a organização do Cliente, seu sistema de gestão, porte e tipos de operação. Juntas, ambas as partes definirão os objetivos para a auditoria e/ou certificação, incluindo normas e especificações aplicáveis.
- 2.2** A DQS fornecerá uma oferta detalhada de serviços de auditoria e certificação, adaptada às necessidades individuais do Cliente, com base nas informações fornecidas inicialmente. Um contrato escrito especificará todas as etapas relevantes, bem como os critérios de auditoria e certificação aplicáveis.
- 2.3** Auditoria de estágio 1: O procedimento de certificação propriamente dito começa com a análise e avaliação da documentação do sistema, objetivos, resultados da análise crítica da direção e auditorias internas: Durante este processo, será determinado se o sistema de gestão do Cliente está suficientemente desenvolvido e pronto para a certificação. O auditor explicará as constatações e coordenará quaisquer atividades necessárias para preparar a auditoria de estágio 2. A auditoria de estágio 1 geralmente não é aplicável para a certificação de processos e produtos.



- 2.4** Auditoria de estágio 2: A equipe auditora designada auditará o sistema de gestão, processos ou produtos do Cliente no local de produção ou prestação de serviços e/ou por meio de técnicas de auditoria remota. Aplicando normas e especificações do sistema de gestão definidos, a equipe auditora avaliará a eficácia de todas as áreas funcionais, bem como de todos os processos do sistema de gestão, com base em observações, inspeções, entrevistas, revisão de registros pertinentes e outras técnicas de auditoria. O resultado da auditoria, incluindo uma recomendação sobre a certificação e todas as constatações, serão apresentados ao Cliente durante a reunião de encerramento e incluídos em um relatório escrito. Os planos de ação necessários serão acordados conforme necessário.
- 2.5** Avaliação do Sistema: A função de certificação do respectivo Organismo de Certificação DQS avaliará o processo de auditoria e seus resultados e decidirá de forma independente sobre a emissão do certificado, com base em evidências objetivas. Qualquer recomendação dada pela equipe de auditoria e documentada no relatório não é vinculativa para o Organismo de Certificação DQS e a decisão de emitir um Certificado fica a critério exclusivo do Organismo de Certificação DQS. O Cliente recebe o relatório de auditoria, documentando os resultados da auditoria e, quando todos os requisitos aplicáveis forem cumpridos, o Cliente também recebe o certificado.
- 2.6** Auditorias de manutenção: Semestralmente ou pelo menos uma vez por ano, haverá uma auditoria dos componentes críticos do sistema de gestão. O potencial de melhoria será identificado, com foco na melhoria contínua e eficácia sustentada. Para certificação de produtos, uma auditoria de manutenção geralmente é substituída por uma recertificação anual.
- 2.7** Recertificação: Um certificado é válido por um período limitado de tempo, geralmente por um tempo máximo de três anos. Ao final deste ciclo, será realizada uma nova auditoria para garantir o cumprimento contínuo de todos os requisitos aplicáveis. Sujeito a este cumprimento, um novo certificado será emitido.

Para normas específicas do setor ou certificação de processo e produto, o processo de certificação descrito pode sofrer alteração.

3. Direitos e Obrigações do Cliente

3.1. Manutenção do Sistema de Gestão/conformidade de processos e produtos

Para obter e manter um certificado, o Cliente deve implementar e manter um sistema de gestão documentado que atenda aos requisitos da norma ou especificação selecionada. No caso de certificação de processo/produto, o Cliente é responsável por garantir a conformidade contínua. O Cliente deve fornecer evidências de conformidade e eficácia do sistema de gestão, processos ou produtos avaliados, prontamente disponíveis para auditoria pela equipe de auditoria designada. O Cliente deve realizar todas as ações necessárias para garantir que o sistema de gestão e/ou produto seja mantido em conformidade e de maneira eficaz em todos os momentos.

O Cliente será notificado sobre quaisquer alterações no programa de certificação ou requisitos novos ou revisados que afetem o Cliente. Caso a certificação se aplique à produção em andamento, o Cliente deve garantir que o produto certificado continue atendendo aos requisitos do sistema ou do produto. A DQS deve verificar a implementação das mudanças pelo Cliente e iniciar as medidas necessárias no processo de certificação.

3.2. Acesso à Informação

O Cliente toma todas as providências necessárias para garantir que a DQS tenha acesso a todas as informações necessárias (documentação e registros), pessoal e instalações necessárias (equipamento relevante, local(is), áreas) para realizar as tarefas de auditoria e avaliação, incluindo a investigação de reclamações. No caso de certificação de produto, isso inclui acesso a subcontratados relevantes. A DQS poderá delegar a execução de todos ou parte dos serviços a um agente ou subcontratado e o Cliente autoriza a DQS a divulgar todas as informações necessárias para tal execução ao agente ou subcontratado. O Cliente compromete todos os representantes e funcionários nomeados a conceder acesso e fornecer à equipe de auditoria informações precisas e completas e evidências objetivas em tempo hábil sobre todos os processos que possam ser significativos para a auditoria e a avaliação. O Cliente concorda que a evidência objetiva verificada seja coletada e/ou registrada e anexada à documentação de auditoria. No âmbito dos sistemas de gestão, processos e/ou produtos certificados, todos os registros relativos a reclamações e respectivas ações corretivas deverão ser apresentados à DQS mediante solicitação.

3.3. Notificação de Mudanças e Incidentes Especiais

O Cliente obriga-se a informar imediatamente a DQS sobre quaisquer alterações que possam influenciar o sistema de gestão certificado, os processos ou os produtos certificados. Isso se aplica em particular à compra/venda de toda ou parte da empresa, qualquer mudança de propriedade, grandes mudanças nas operações, alterações fundamentais nos processos, incidentes como um acidente grave ou uma violação grave de regulamento/obrigação legal que exija a envolvimento da autoridade reguladora competente, ou o pedido de falência ou concordata. Em qualquer um desses casos, a DQS consultará o Cliente e determinará como o certificado pode ser mantido.

O Cliente é obrigado a notificar imediatamente a DQS em caso de recall do produto. As normas de certificação individuais e seus regulamentos usam prazos diferentes em termos de cumprimento deste prazo. Essas especificações podem ser encontradas nas respectivas normas e seus regulamentos aplicáveis.

3.4. Independência da Auditoria

O cliente é obrigado a evitar qualquer coisa que possa comprometer a independência dos funcionários e auditores da DQS. Isto aplica-se em particular a ofertas de consultoria, ofertas de emprego, tanto assalariados como subcontratados, a acordos separados sobre honorários ou outras recompensas monetárias.

3.5 Direito de rejeitar o Auditor

Antes da confirmação da data da auditoria, o Cliente tem o direito de analisar e rejeitar o(s) auditor(es) designado(s) pela DQS com a devida justificativa. Em casos justificados, por ex. em caso de ameaça à imparcialidade, e se as regras de credenciamento aplicáveis permitirem, a DQS designará um substituto para o auditor rejeitado.

3.6. Confidencialidade e Segurança da Informação

Os documentos fornecidos ao Cliente pela DQS, incluindo as Marcas e o símbolo de certificação DQS, são protegidos por direitos autorais. O Cliente reconhece especificamente que todos os documentos que são fornecidos ou disponibilizados pela DQS para exame permanecem propriedade da DQS, e que podem ser usados apenas para as necessidades internas do Cliente e não disponibilizados a terceiros ou usados para outros fins que não aqueles aqui acordados ou por escrito. O Cliente é obrigado a manter estrita confidencialidade sobre qualquer informação revelada nos termos deste Contrato, bem como de todo o conhecimento de assuntos relacionados à DQS, seus funcionários e auditores. Esta obrigação também se aplica após a rescisão do contrato. O cliente também aceita esta obrigação em nome de quaisquer agentes vicários e pessoas auxiliares. O cliente tem permissão para

encaminhar o relatório de auditoria na íntegra. Não é permitido o encaminhamento de extratos.

3.7 Direito de usar Certificação e Marcas

Com uma certificação DQS válida, o Cliente tem direito a utilizar o certificado, as respectivas marcas de certificação e, em alguns casos, as marcas de acreditação para fins de promoção de acordo com as regras relacionadas publicadas no [website DQS](#).

Uso autorizado de direitos autorais da [DQS Certified Management System Mark®](#), da [UL Registered Firm Mark®](#) e outras Marcas de Certificação ou Acreditação aumentarão a confiança dos clientes no sistema de gestão certificado do Cliente e no respectivo desempenho. Estas marcas são frequentemente utilizadas nos materiais de escritório da empresa, em panfletos, na Internet, em feiras, em veículos ou em anúncios e estão diretamente associadas à organização certificada e ao seu sistema de gestão, processos ou produtos. O uso de certificados e marcas está restrito ao escopo e ao período de validade da certificação e não devem ser usados em um produto ou embalagem do produto ou de qualquer outra forma que possa ser interpretada como denotando a conformidade do produto.

3.8 Reclamações

Todo Cliente da DQS tem o direito de que os serviços sejam executados dentro do escopo acordado de forma que todas as expectativas e requisitos razoáveis sejam atendidos. Em caso de não cumprimento, o Cliente tem o direito de apresentar uma reclamação junto a respectiva Empresa DQS. A DQS solicitará as informações necessárias para análise e melhoria.

3.9 Apelações

Se um Cliente não concordar com uma decisão de certificação específica, o Cliente poderá apresentar uma apelação por escrito e solicitar a reconsideração da decisão. Um revisor técnico imparcial separado do respectivo Organismo de Certificação DQS, não envolvido na condução da auditoria e na decisão inicial, toma a decisão final sobre uma apelação. A gestão do Organismo de Certificação DQS é sempre informada sobre o status durante o processo de apelação.

4. Regras e Obrigações da DQS

4.1. Auditoria de Sistemas de Gestão

A DQS verifica a conformidade e eficácia do sistema de gestão, processos ou produtos certificados do Cliente através da realização de auditorias regulares (geralmente semestrais ou anuais). Para esses fins de auditoria, a DQS tem o direito de acessar as instalações do Cliente no âmbito de visitas de auditoria planejadas, observar operações, inspecionar processos, produtos e serviços, entrevistar funcionários e representantes, revisar documentos e registros pertinentes e coletar informações com outras técnicas de auditoria para obter evidências objetivas suficientes sobre as quais basear uma decisão de certificação. Caso a DQS receba informações de terceiros que contestem a conformidade ou eficácia de um sistema de gestão, processo ou produto, que a DQS certificou, tem o direito de realizar auditorias adicionais não rotineiras após consultar o Cliente. Em áreas legalmente regulamentadas, a DQS tem o direito de realizar auditorias adicionais sem aviso prévio, sempre que se justifique.

4.2. Credenciamento e Autorização

Os Organismos de Certificação DQS estão autorizados por vários organismos de acreditação e outras Autoridades Governamentais e Não Governamentais ou Proprietários de Programas a emitir relatórios de auditoria e certificados de acordo com várias normas e especificações. Isso inclui a obrigação de permitir que colaboradores ou auxiliares desses órgãos participem de auditorias. De acordo com as regras de credenciamento e autorização aplicáveis, a DQS permite a esses indivíduos o acesso tanto a seus próprios documentos quanto a dados relacionados ao cliente, observados os requisitos de confidencialidade aqui estabelecidos. Além disso, sempre que as normas ou especificações individuais exigem explicitamente, os dados relacionados ao cliente e os resultados da auditoria são repassados a esses órgãos. Ao aceitar estes Regulamentos de Auditoria e Certificação, o Cliente concorda com os requisitos de acreditação e autorização aplicáveis em sua versão atual (por exemplo, ISO/IEC 17021-1 ou ISO/IEC 17065), incluindo todos os anteriores.

Os Organismos de Certificação DQS têm o direito de delegar a prestação de todos ou parte dos Serviços, com exceção de quaisquer decisões de certificação, a outros escritórios DQS, um agente ou um subcontratado. Sempre que os certificados são emitidos por um Organismo de Certificação DQS, que não seja o parceiro DQS local do Cliente, todos os direitos e obrigações relevantes aqui se aplicam igualmente ao Organismo de Certificação DQS e ao provedor de serviços local.

4.3 Alocação de Auditores

A designação de auditores competentes é de responsabilidade exclusiva da DQS. A DQS concorda em usar apenas auditores qualificados para a tarefa com base em sua qualificação técnica, sua experiência e suas habilidades pessoais. Os auditores devem ser autorizados para as normas ou especificações exigidas e terão experiência adequada na área de operação do Cliente, bem como em gerenciamento e auditoria. Em muitos casos, a DQS pode designar uma equipe de auditoria, composta por dois ou mais auditores, para uma auditoria específica ou processo de certificação. Mediante solicitação, a DQS enviará um breve CV do auditor selecionado ao Cliente.

Caso um auditor fique indisponível antes ou durante a auditoria, a DQS se esforçará para fornecer um auditor substituto adequado, conforme possível.

4.4 Agendamento de Auditorias

A DQS tem o direito e a obrigação de agendar auditorias ao sistema de gestão, processos ou produtos do Cliente. As auditorias devem ser agendadas de acordo com a conveniência mútua de ambas as partes dentro dos prazos determinados pelos requisitos aplicáveis. As datas de auditoria devem ser acordadas por escrito. Uma vez confirmadas, essas datas de auditoria são vinculativas. Os acordos de auditoria individuais podem incluir disposições para compensação pelo cancelamento ou adiamento de auditorias confirmadas.

A certificação também pode incluir, dependendo da norma, auditorias sem aviso prévio, que podem ser completamente sem aviso prévio ou anunciadas em curto prazo. Se uma auditoria não anunciada não puder ser realizada devido a razões pelas quais o Cliente é responsável (negação de entrada), a DQS pode cobrar os custos realmente incorridos pela preparação para a auditoria não anunciada na conta do Cliente. O local certificado deve tomar as medidas necessárias para garantir que o acesso seja concedido ao auditor no caso de uma auditoria não anunciada.

4.5 Emissão de relatórios e certificados

A DQS deve emitir relatórios de auditoria e um Certificado DQS (aqui referido como "Certificado") e entregá-lo ao Cliente após o cumprimento de todos os requisitos de certificação e obrigações contratuais. A decisão de certificação é de responsabilidade exclusiva do Organismo de Certificação DQS, com base na recomendação dos auditores para emissão e todos os resultados da auditoria, conforme registrado ou referenciado no relatório de auditoria. Qualquer recomendação dada em um relatório não é vinculativa para o Organismo de Certificação DQS. O relatório e os certificados permanecem na propriedade da DQS; a DQS concede ao cliente o direito de usá-los de acordo com este Regulamento. Os certificados DQS são válidos por um período limitado de tempo, geralmente no máximo três anos, a partir da data de emissão.

4.6 Confidencialidade e Proteção de Dados

A DQS se compromete a proteger a confidencialidade de todas as informações confidenciais e dados pessoais (por exemplo, de acordo com o artigo 4 da LGPD e outros requisitos legais aplicáveis) do Cliente e seus funcionários que não estejam disponíveis publicamente e que sejam disponibilizados à DQS no contexto de suas atividades nas instalações do Cliente, quer esta informação esteja relacionada com assuntos internos do Cliente ou com as suas relações comerciais. Isso também se aplica aos resultados verbais e escritos da auditoria. A DQS divulgará informações confidenciais a terceiros apenas com a autorização por escrito do Cliente, a menos que legalmente exigido ou explicitamente disposto de outra forma nestes Regulamentos de Auditoria e Certificação. Esses compromissos também se aplicam após a rescisão do contrato. Em alguns esquemas de certificação do setor, parte da auditoria e dados do cliente são obrigatoriamente tratados em aplicativos fornecidos pelo proprietário do esquema (por exemplo, esquemas automotivo, aeroespacial, alimentar); O cliente consente com isso. A menos que exigido de outra forma pelo Organismo de Acreditação relevante ou por lei, a DQS mantém em seu arquivo os registros associados a auditorias e certificações por um mínimo de dois ciclos de certificação (geralmente seis anos). Os requisitos legais nacionais ou internacionais aplicáveis (por exemplo, do LGPD) são totalmente levados em consideração. Ao final do período mínimo de arquivamento, a DQS retém ou descarta os materiais a seu critério, a menos que instruído de outra forma pelo Cliente; taxas para a execução de tais instruções serão faturadas ao Cliente.

4.7 Publicidade

A DQS tem o direito de manter e publicar um registro de todos os Clientes detentores de uma certificação DQS atual. Esta publicação contém o nome e endereço da organização certificada, bem como o escopo e a norma/especificação de referência e o status da certificação. O cliente consente com a publicação de tais informações, bem como com a publicação dos mesmos dados em bancos de dados nacionais e internacionais obrigatórios gerenciados por autoridades nacionais, organismos de acreditação ou proprietários de programas. Além disso, durante o processamento do pedido, os dados do cliente são armazenados e processados em bancos de

dados externos dos proprietários do esquema. O Cliente concorda com a aceitação da oferta de que os dados do cliente podem ser armazenados, acessados e visualizados por terceiros nas bases de dados correspondentes.

4.8 Comunicação Eletrônica

Não obstante o acima exposto, o Cliente autoriza a DQS a transmitir informações confidenciais não criptografadas e outras informações através da Internet ou de uma rede pública para endereços de e-mail ou outros locais fornecidos pelo Cliente. O Cliente reconhece que a DQS não pode garantir a privacidade e confidencialidade de tais transmissões. O Cliente concorda que a transmissão de informações confidenciais pela DQS pela Internet ou outra rede pública não violará nenhuma obrigação de confidencialidade sob estes Regulamentos de Auditoria e Certificação e que a DQS não será responsável por quaisquer danos resultantes de tais transmissões, desde que tais informações confidenciais é tratado com o mesmo grau de cuidado com que o DQS lida com suas próprias informações confidenciais.

Se o Cliente criar links para o site da DQS, o Cliente concorda que: (i) as informações contidas no site da DQS pertencem à DQS; (ii) o site do link transferirá o usuário diretamente para o site da DQS, conforme publicado pela DQS, sem impor frames, janelas do navegador ou conteúdo de terceiros; e (iii) o site do link não pode declarar ou sugerir que o Cliente ou seus produtos ou serviços são endossados pela DQS.

5. Certificados e Marcas

5.1 Emissão de certificados e uso de marcas

O Organismo de Certificação DQS emite certificados que confirmam a conformidade do sistema de gestão, processos ou produto do Cliente com padrões nacionais e internacionais selecionados, bem como com requisitos reconhecidos específicos da indústria ou do cliente, quando o Cliente demonstrou em uma auditoria que todos os requisitos aplicáveis foram cumpridos. O Cliente tem o direito de usar o certificado e as marcas de certificação relacionadas para promover a confiança com os parceiros de negócios.

Após a emissão de um Certificado, um serviço de manutenção contínua será estabelecido para garantir que a conformidade do sistema de gestão, processos ou produtos seja mantida continuamente. O estabelecimento e manutenção da certificação depende da execução do contrato de auditoria e certificação e da adesão contínua aos seus termos e condições pelo Cliente.

O Cliente concorda em cooperar com a DQS na apuração dos fatos se for relatado que o sistema de gestão, processos, produtos ou serviços do Cliente não estão em conformidade com os requisitos regulamentares, estatutários, de certificação ou outros requisitos aplicáveis, incluindo o compartilhamento de informações que o Cliente adquire em relação à não conformidade relatada, e tomar e relatar ao DQS sobre qualquer ação corretiva necessária.

O Cliente concorda que o serviço de manutenção, como auditorias de manutenção e quaisquer auditorias especiais conduzidas pela DQS são projetados para servir apenas como uma verificação dos meios que o Cliente exerce para determinar a conformidade de seu sistema de gestão, processos ou produtos com os requisitos de certificação, e que O cliente não está de forma alguma isento de sua responsabilidade pelo seu sistema de gestão, processos, produtos e serviços no escopo da certificação.

Certificados e Marcas de Certificação não podem ser transferidos para sucessores em título ou outras organizações. Após uma certificação expirar ou ter sido suspensa, retirada ou anulada, o Cliente deve desistir de qualquer promoção ou outro uso da certificação. O Cliente concorda em devolver quaisquer certificados emitidos fisicamente, após a retirada ou anulação; o direito de retenção é especificamente excluído.

5.2 Não emissão de Certificados

O Organismo de Certificação DQS só pode emitir Certificados se todos os requisitos da(s) norma(s), especificações e contratos selecionados tiverem sido cumpridos após a auditoria (inicial/recertificação). Em caso de não cumprimento, o auditor documenta as deficiências em um relatório de não conformidade e/ou identifica as restrições, que devem ser cumpridas para que um certificado seja emitido.

Todas as não conformidades ou restrições devem ser eliminadas antes da emissão de um certificado DQS. Se necessário, a DQS repetirá a auditoria parcial ou integralmente. Se as não conformidades não tiverem sido eliminadas ou se os pré-requisitos para a concessão do certificado não forem cumpridos mesmo após o follow up ou auditoria especial, o procedimento de certificação será concluído com a emissão de relatório sem certificado.

5.3 Suspensão, Retirada e Anulação de um Certificado

5.3.1 Suspensão

O Organismo de Certificação DQS tem o direito de suspender temporariamente um Certificado se o Cliente violar a certificação, obrigações contratuais ou financeiras para com a DQS, incluindo, mas não se limitando a:

- As ações corretivas não foram implementadas de forma demonstrável e eficaz dentro do prazo acordado;
- O cronograma de auditorias sugerido pelo DQS para auditoria(s) necessária(s) à manutenção da certificação não foi cumprido e a periodicidade prescrita desde a auditoria anterior foi ultrapassada;
- A DQS não foi informada em tempo hábil sobre mudanças planejadas no sistema de gestão, incidentes especiais ou recall de produtos (ver 3.3) ou outras mudanças que afetem a conformidade com a norma ou especificação que constitui a base da auditoria;
- Realocação do local/instalação certificada sem notificação prévia ao DQS;
- Um certificado DQS ou um símbolo de certificação foi usado de maneira enganosa ou não autorizada;
- Os pagamentos devidos por serviços de auditoria e certificações não foram feitos em tempo hábil após pelo menos um lembrete por escrito.

O Organismo de Certificação DQS também tem o direito de suspender um certificado se violações significativas das regras de acreditação forem conhecidas após a decisão de certificação e em casos de força maior (ver 6.6).

A DQS notificará o Cliente sobre uma suspensão proposta por escrito. Se os motivos da suspensão proposta não forem eliminados no prazo de duas semanas, a DQS informará o Cliente por escrito da suspensão do Certificado informando os motivos, bem como as ações corretivas necessárias para que a certificação seja restabelecida.

Os certificados são suspensos por um período restrito (geralmente no máximo 90 dias). Caso as medidas exigidas tenham sido implementadas de forma comprovada e efetiva dentro do prazo estabelecido, a suspensão do Certificado é cancelada. Caso as medidas exigidas não tenham sido implementadas dentro do prazo estabelecido, o Organismo de Certificação DQS poderá retirar o Certificado conforme estabelecido abaixo.

5.3.2 Retirada

O Organismo de Certificação DQS tem o direito de retirar Certificados ou declará-los inválidos mediante notificação por escrito ao Cliente se:

- O período de suspensão do Certificado foi excedido,
- A conformidade do sistema de gestão, processos ou produtos com a norma ou especificação em que se baseia não é assegurada ou o Cliente não está disposto ou é capaz de eliminar as não conformidades;
- O Cliente continua a usar a certificação para promoção após a suspensão do Certificado;
- O cliente usa a certificação de forma a prejudicar a reputação do Organismo de Certificação DQS ou DQS;
- As condições prévias que levaram à emissão do Certificado deixam de se aplicar;
- O cliente arquiva qualquer petição voluntária ou involuntária de falência;
- O cliente encerra efetivamente sua relação contratual com a DQS

5.3.3 Anulação

O Organismo de Certificação DQS tem o direito de anular Certificados, ou declará-los retroativamente inválidos, se:

- Posteriormente, verifica-se que as condições prévias exigidas para a emissão do Certificado não foram de fato cumpridas;
- O cliente comprometeu o procedimento de certificação de tal forma que a objetividade, neutralidade ou independência dos resultados da auditoria foram, no entender da DQS, postas à prova.

6. Outros

6.1 Nenhuma Parceria ou Agência

As Partes reconhecem que a DQS presta os Serviços ao Cliente como contratante independente e que o Contrato não cria qualquer parceria, agência, emprego ou relação fiduciária entre a DQS e o Cliente.

O Cliente reconhece que a DQS não toma o lugar do Cliente ou de terceiros, nem os libera de qualquer de suas obrigações, nem assume, reduz, revoga ou se compromete a cumprir qualquer dever do Cliente para com terceiros ou de qualquer terceiro para com o Cliente.

6.2 Limitação de responsabilidade e indenização

A DQS exerce a habilidade, o devido cuidado e diligência na execução dos serviços, conforme razoavelmente esperado de um respeitável prestador de serviços semelhantes e aceita a responsabilidade por danos apenas em casos de negligência comprovada.

Nada neste Regulamento deve excluir ou limitar a responsabilidade da DQS ao Cliente por morte ou danos pessoais ou por fraude ou qualquer outro assunto resultante de negligência da DQS para o qual seria ilegal excluir ou limitar sua responsabilidade.

Salvo acordo em contrário, a responsabilidade total da DQS para com o Cliente em relação a qualquer reclamação por perda, dano ou despesa de qualquer natureza será limitada, em relação a qualquer evento ou série de eventos relacionados, a um valor igual ao dobro de taxas pagas à DQS sob o contrato. Em todos os casos, a responsabilidade da DQS está limitada ao dobro do valor do pedido de compras, com um máximo de R\$ 100.000,00 (cem mil reais) por ano.

A DQS não terá nenhuma responsabilidade por reclamação por perdas, danos ou despesas, a menos que o procedimento arbitral seja iniciado dentro de um ano após a data da execução pela DQS do serviço que deu origem à reclamação ou no caso de qualquer alegada não execução dentro de um ano da data em que tal serviço deveria ter sido concluído.

6.3 Sem atribuição

A menos que não seja expressamente regulamentado de forma diferente ou acordado por escrito pelas partes, o contrato é pessoal para as partes e nenhuma das partes pode ceder, transferir, cobrar, hipotecar, subcontratar ou negociar de qualquer outra forma qualquer ou todos os seus direitos e obrigações sob o contrato. Cada parte confirma que está agindo em seu próprio nome e não em benefício de qualquer outra pessoa.

Não obstante o acima mencionado, a DQS pode ceder, transferir ou subcontratar qualquer ou todos os seus direitos e obrigações nos termos do contrato a uma empresa afiliada da DQS e parceiros ou a qualquer um de seus agentes.

6.4 Código de Ética e Política Antissuborno e Corrupção

A DQS conduz seus negócios estritamente de acordo com os princípios estabelecidos em seu Código de Ética, que também contém a Política Antissuborno e Corrupção. O Código de Ética da DQS pode ser encontrado no [site da DQS](#).

Os funcionários, agentes e outros representantes da DQS estão proibidos de dar ou receber dinheiro ou presentes, que possam ser interpretados como subornos, ou entrar em acordos que sejam interpretados como práticas corruptas. A DQS mantém em vigor durante todo o período de vigência das políticas e procedimentos do Contrato, e os aplicará quando apropriado, para garantir a conformidade com o acima mencionado.

6.5 Invalidez parcial

Se uma ou mais disposições deste Regulamento forem consideradas ilegais ou inexecutáveis em qualquer aspecto, a validade, legalidade e aplicabilidade das demais disposições não serão de forma alguma afetadas ou prejudicadas.

6.6 Força maior

Nem a DQS nem o Cliente violarão estes Regulamentos, nem serão responsáveis por qualquer falha ou atraso no cumprimento deste instrumento se a causa de tal falha ou atraso for atribuível a eventos além do controle razoável da parte afetada, incluindo, entre outros, guerra, conflito armado, ataque terrorista, guerra civil, tumultos, riscos tóxicos, pandemias, epidemias, desastres naturais, condições meteorológicas extremas, incêndio, explosão, falha de serviço de utilidade pública, greve, quebra de infraestrutura, atrasos de transporte ou quaisquer restrições públicas após qualquer um dos incidentes acima, ou qualquer outra ocorrência de força maior.

Em caso de ocorrência de força maior, a parte afetada notificará a outra parte sem demora injustificada dos detalhes da situação e da duração estimada. Qualquer uma das partes terá o direito de rescindir o Contrato com efeito imediato caso a ocorrência de força maior perdure por mais de noventa (90) dias.

7. Disputas

A menos que especificamente acordado de outra forma, todas as disputas decorrentes ou relacionadas a estes Regulamentos serão regidas pelas leis do país de domicílio do Organismo de Certificação DQS e serão definitivamente resolvidas de acordo com as Regras de Arbitragem da Câmara de Comércio Internacional por um ou mais árbitros nomeados de acordo com as referidas regras. A arbitragem terá lugar em Paris (França) e será conduzida no idioma alemão ou inglês.

8. Requisitos Adicionais do Programa

Para alguns sistemas de gestão específicos do setor ou serviços de auditoria e certificação de produtos, requisitos de programa obrigatórios adicionais podem ser aplicados, incluindo, mas não limitados. Esses “requisitos do programa” estão disponíveis em <https://dqsglobal.com/intl/>.

Setor Automotivo:	Anexo Automotivo
Setor Aeroespacial:	Anexo Aeroespacial
DQS GmbH - Setor Ferroviário:	Anexo IRIS
DQS GmbH – Information security at automotive sector	Anexo TISAX
DQS Inc. - Setor de Telecomunicações:	Anexo TL9000
Programas DQS MED:	Regulamentos de auditoria e certificação DQS da DQS Medizinprodukte GmbH e seus suplementos
Programas DQS CFS:	Anexo DQS CFS GmbH: Condições Específicas para a Avaliação do Sistema de Gestão e Certificação de Produto da DQS CFS GmbH
Mercado Chinês:	Condições Específicas para atividades no mercado chinês como definido pelas autoridades governamentais chinesas (por exemplo, CNCA)

Fim do Documento