

## TERMINI DI SERVIZIO DELLA DIRETTIVA PER L'EFFICIENZA DELLE CALDAIE

Le presenti Condizioni di servizio disciplinano i Servizi della Direttiva per l'Efficienza delle caldaie forniti dalla parte contraente di UL che impiega la sua affiliata UL International Italia S.r.l. ("UL") che è un Organismo Notificato (NB) ai sensi della Direttiva (UE) 92/42/CEE del Consiglio del 21 maggio 1992, sull'armonizzazione delle leggi degli Stati membri relative alla messa a disposizione sul mercato di boiler a gas ("BED"), ("noi", "nostro" o "noi" come richiesto dal contesto e come identificato nella offerta o domanda di certificazione) e stabilisce le responsabilità e gli obblighi del Cliente ("Lei" o "Suo" come il contesto richiede). I presenti Termini di servizio e i termini del Contratto di servizi globale ("GSA") sono incorporati per riferimento e sono parte integrante di ciascun Contratto di servizio stipulato dalle parti per il servizio BED. I termini in maiuscolo in questi Termini di servizio che non sono definiti nel presente documento hanno lo stesso significato del GSA (Global Service Agreement).

### 1 Ambito del servizio.

Le presenti Condizioni di servizio disciplinano la relazione con noi del Cliente come: (a) un "Richiedente" che sottopone attrezzature e/o insiemi ("Prodotto [i]") a noi per i Servizi BED; e l'ammissibilità di tali Prodotti per il Certificato BED; e/o (b) un "Fabbricante" che effettui il controllo delle fasi della produzione, valutazione, ispezione, verifica, gestione, test e conservazione di un Prodotto ed è responsabile della continua conformità del Prodotto ai Requisiti BED. Il Servizio BED sarà stabilito o mantenuto solo per il Richiedente e il Fabbricante che hanno sottoscritto e rispettano i termini di tutti gli accordi applicabili con noi.

Sulla base della documentazione di qualità/tecnica presentata e/o delle prove sul prodotto, valuteremo i Suoi prodotti/produzione in conformità con i requisiti tecnici applicabili e in base ai requisiti applicabili della BED. I servizi da Lei richiesti per prodotti specifici devono essere indicati in singoli preventivi o domande di certificazione. UL si impegna a eseguire i propri Servizi con imparzialità e in assenza di conflitti di interesse.

Accettando questi Termini di Servizio, il Richiedente e il Fabbricante dichiarano anche che la domanda di certificazione dello stesso prodotto non è stata presentata a un altro NB. I servizi di certificazione BED citati in questi Termini di servizio sono basati sulla legislazione UE. Alcune categorie di prodotti potrebbero non richiedere la certificazione di terze parti in conformità con la BED

È possibile ordinare i Servizi BED insieme come pacchetto o individualmente.

Accettando questi Termini di Servizio, il Richiedente e il Fabbricante danno il loro consenso a UL a pubblicare i dati del Prodotto [i], i dati del certificato e copia del certificato sul database delle certificazioni UL disponibile online a qualsiasi utente registrato.

In base ai presenti Termini di servizio, possono essere forniti i seguenti servizi, come definiti negli allegati della BED:

**1.1 Esame UE del tipo descritto nell'Allegato III, (modulo B).** Per questo servizio, può essere rilasciato un certificato di esame UE di tipo. Emitteremo questo Certificato solo se un prodotto soddisfa i requisiti specifici descritti nell'Allegato III.

**1.2 Conformità al tipo basata sul controllo interno della produzione effettuati a intervalli casuali descritto nell'Allegato IV, (modulo C).** Per questo servizio, a intervalli casuali determinati da noi, effettueremo o faremo effettuare controlli sui prodotti, anche prelevando campioni presso i locali

## BOILER EFFICIENCY DIRECTIVE SERVICE TERMS

These Service Terms shall govern the Boiler Efficiency Directive Services provided by UL Contracting Party utilizing its affiliate UL International Italia S.r.l. ("UL") which is a Notified Body (NB) under the Directive (EU) 92/42/EEC of the Council of 21 May 1992 on the harmonization of the laws of the Member States relating to the making available on the market of gas boilers ("BED"), ("we", "our", or "us" as the context requires and as identified in the Quotation or Application for Certification) and set out the responsibilities and obligations of the Client ("you" or "your" as the context requires). These Service Terms and the terms of the Global Services Agreement (the "GSA") are incorporated by reference into and are an integral part of each Service Agreement entered into by the Parties for the BED Service. The capitalized terms in these Service Terms which are not defined herein shall have the same meaning as in the GSA. (Global Service Agreement).

### 1 Scope of Service.

These Service Terms govern Client's relationship with us as: (a) an "Applicant," who submits equipment and/or assemblies ("Product[s]") to us for the BED Services; and the eligibility of such Product(s) for the BED Certificate; and/or (b) a "Manufacturer," who carries out control in such stages of the manufacture, assessment, inspection, verification, handling, testing and storage of a Product and has responsibility for continued compliance of the Product with the BED Requirements. BED Service will only be established or maintained for the Applicant and Manufacturer that have entered into, and comply with, the terms of all applicable agreements with us.

Based on quality/technical documentation submitted and/or testing of the Product, we will evaluate your Products/Production in accordance with the applicable technical requirements, and according to applicable requirements of BED. The Services requested by you for specific product shall be set out in individual Quotations or Applications for Certification. UL undertakes to execute our Services with impartiality and free of conflict of interests.

By accepting the Service Agreement the Applicant and Manufacturer also declare that the application for certification of the same product has not been lodged with another NB. The BED certification services mentioned in these Service Terms are based on EU legislation. Certain product categories may not require third party certification in accordance with the BED.

You may order BED Services together as a package or individually.

By accepting these service terms the Applicant and Manufacturer give their agreement to UL to publish the Product[s] data, certificate data and certificate copy on UL online certification directory which is accessible to any subscriber.

Under these Service Terms the following services as defined in the Annexes to the BED may be provided:

**1.1 EU Type-examination described in Annex III, (Module B).** For this Service, an EU-Type Examination Certificate may be issued. We will only issue this Certificate if a product meets the specific requirements described in Annex III.

**1.2 Conformity to Type based on Internal Production Control at Random Intervals described in Annex IV (module C).** For this Service, at random intervals determined by us, we will carry out product checks or have them carried out at the manufacturing or storage premises,

di produzione o di stoccaggio, al fine di condurre in tutto o in parte la valutazione finale per garantire conformità ai corrispondenti requisiti essenziali della BED.

**1.3 Conformità al tipo basata sulla garanzia della qualità della produzione descritto nell'Allegato IV (modulo D).** Per questo servizio, effettueremo o faremo effettuare controlli periodici per verificare che Lei mantenga e applichi il sistema di qualità e, a intervalli casuali determinati da noi, effettueremo o faremo effettuare visite senza preavviso, durante le quali svolgeremo o faremo svolgere, se necessario, prove sui prodotti atte a verificare il corretto funzionamento del sistema di qualità.

**1.4 Conformità al tipo basata sulla garanzia della qualità del prodotto descritto nell'Allegato IV (modulo E).** Per questo servizio, effettueremo o faremo effettuare controlli periodici per verificare che Lei mantenga e applichi il sistema di qualità e, a intervalli casuali determinati da noi, effettueremo o faremo effettuare visite senza preavviso, durante le quali svolgeremo o faremo svolgere, se necessario, prove sui prodotti atte a verificare il corretto funzionamento del sistema di qualità.

## **2. Accesso ai siti di produzione/ installazione**

**2.1** In qualsiasi momento, con breve preavviso, durante l'orario lavorativo o quando la struttura valutata è in funzione, i nostri rappresentanti devono avere accesso libero e immediato alla struttura o, ove necessario, al magazzino ai fini del prelievo dei campioni, dell'osservazione dei test, dell'effettuazione dei test e/o della verifica di conformità della struttura alla BED, dell'esame dei reclami, delle modifiche o delle azioni conseguenti la sospensione.

**2.2** Il diritto dei nostri rappresentanti di ottenere tale accesso gratuito alla vostra struttura non deve essere subordinato all'esecuzione di alcun accordo, rinuncia o liberatoria che, in qualsiasi modo, pretenda di pregiudicare i diritti o gli obblighi nostri o di qualsiasi nostro rappresentante, e qualsiasi documento di questo genere eseguito in violazione di questa disposizione non avrà forza ed efficacia. Indirizzeremo i nostri rappresentanti ad esercitare la dovuta diligenza nel conformarsi alle eventuali norme di sicurezza che potrebbero essere generalmente applicabili ai vostri dipendenti o alla vostra proprietà.

**2.3** Inoltre, i rappresentanti di qualsiasi ente/autorità di accreditamento devono avere libero accesso all'ubicazione del sito produttivo per monitorare i rappresentanti del NB che svolgono attività di valutazione della conformità. Tale accesso da parte dei nostri rappresentanti, o di eventuali rappresentanti dell'Organismo di Accreditamento, non deve essere subordinato all'esecuzione di alcun accordo, rinuncia o liberatoria che in qualche modo pretenda di limitare i diritti o l'obbligo di uno dei nostri rappresentanti, o dei rappresentanti dell'Organismo di Accreditamento; e qualsiasi documento di questo genere eseguito in violazione di questa disposizione non avrà forza ed efficacia.

**2.4** Se, a nostro insindacabile giudizio, Lei ostacolerà in qualsiasi modo i nostri rappresentanti, in base alle regole BED ci riserviamo il diritto di ritirare i certificati di controllo di produzione interna, il certificato di esame UE del tipo, il certificato di conformità al tipo. Al ritiro del certificato, è necessario interrompere l'uso di tutte le pubblicità che contengono riferimento a questo.

## **3. Ammissibilità della vostra struttura per il certificato di conformità al tipo (modulo C).**

**3.1** Quando tali procedure di valutazione della conformità sono state scelte dal Fabbriante, ciascuna delle strutture che fabbricano prodotti in accordo alla BED deve essere valutata e periodicamente ri-valutata da noi, al fine di stabilire e verificare la conformità del prodotto con i requisiti tecnici pertinenti e dell'impianto di produzione con le

in order to conduct all or part of the final assessment to ensure conformity with the corresponding essential requirements of the BED.

**1.3 Conformity to type based on production quality assurance described in Annex IV (module D).** For this Service, we will carry out periodic audits or have them carried out to verify that you maintain and apply the quality system and, at random intervals determined by us, we will carry out unannounced visits or have them carried out, during which we will carry out product tests or have them carried out in order to verify that the quality system is functioning correctly.

**1.4 Conformity to type based product quality assurance described in Annex IV (module E)** For this Service, we will carry out periodic audits or have them carried out to verify that you maintain and apply the quality system and, at random intervals determined by us, we will carry out unannounced visits or have them carried out, during which we will carry out product tests or have them carried out in order to verify that the quality system is functioning correctly.

## **2. Access to production/installation sites**

**2.1** At all times with short-notice, during business hours or when your assessed facility is in operation, our representative(s) shall have free and immediate access to the facility or, where needed, warehouse for the purposes of taking samples, observing testing, conducting testing and/or verifying compliance of the facility with the BED, investigating complaints, changes or follow up on suspension.

**2.2** The right of our representative(s) to obtain such free access to your facility shall not be conditioned upon the execution of any agreement, waiver, or release which in any way purports to affect the rights or obligations of us or any our representative, and any such document executed in contravention of this provision shall be without force and effect. We shall direct our representatives to exercise due care in complying with any safety regulations which may be applicable generally to your employees or property.

**2.3** Additionally, representatives of any Accreditation Body/Authorities shall have free access to the factory location to monitor NB's representatives conducting conformity assessment activities. Such access by our representatives, or any representatives of Accreditation Body, shall not be conditioned upon execution of any agreement, waiver, or release which in any way purports to limit the rights or obligation of any of our representatives, or the representatives of Accreditation Body/Authorities; and any such document executed in contravention of this provision shall be without force and effect.

**2.4** If, in our sole opinion, you obstruct our representatives in any way, according to rules in the BED we reserve the right to withdraw the Internal Production Control Certificates, EU-Type Examination Certificate, Conformity to Type Certificate. Upon withdrawal of the Certificate, you must discontinue your use of all advertising that contains reference to this.

## **3. Eligibility of Your Facility for a Conformity to Type Inspection Certificate (modules C)**

**3.1** When such conformity assessment procedures were chosen by the Manufacturer, each of the facilities manufacturing products according to BED shall be assessed and periodically re-assessed by us, to establish and verify conformance of the product with the relevant technical requirements and the manufacturing facility with generally

pratiche di fabbricazione comunemente accettate, come richiesto dal relativo allegato della BED. La frequenza di tali rivalutazioni sarà determinata da noi.

#### **4. Ammissibilità di un prodotto per un certificato di esame UE di tipo (modulo B).**

**4.1.** Un'indagine sul prodotto prevede l'esecuzione di prove di tipo e valutazione della produzione del prodotto per determinare la conformità ai requisiti della BED ed ai requisiti tecnici applicabili. Lei accetta di fornirci tutte le informazioni e i campioni necessari in base all'Allegato III, della BED per i test e la valutazione dei prodotti.

**4.2** L'approvazione e il rilascio del Certificato di esame UE del tipo sono soggetti alla valutazione del progetto e/o alla verifica di un campione rappresentativo della produzione prevista in conformità all'allegato III, paragrafo 3 della BED.

**4.3** Come BED NB, forniremo le informazioni necessarie sulle certificazioni alla Commissione europea, all'autorità nazionale o ad altri NB della BED ove richiesto. Ove previsto, Vi informeremo quando ciò avverrà.

#### **5. Aggiornamenti Normativi**

**5.1** Il Fabbricante è responsabile di mantenere aggiornata la certificazione sulla base delle indicazioni fornite dalla Commissione Europea e/o su nostra indicazione. Per ulteriori dettagli sulla responsabilità del produttore, fare riferimento agli standard armonizzati con la BED, la Direttiva (UE) 92/42/CEE, le Linee Guida BED e il regolamento 813/2013.

**5.2** Lei è tenuto a comunicarci tempestivamente eventuali modifiche alla produzione del prodotto, alla progettazione, al programma di qualità, alle strutture, alle attrezzature, al personale e alle procedure in base ai requisiti applicabili nella BED. Lei deve comunicare preventivamente eventuali modifiche che intende apportare al sistema qualità, in modo da consentirci di valutarle ed approvarle prima della loro attuazione. È necessario che Lei ci informi quando conclude di commercializzare il prodotto certificato.

#### **6. Sorveglianza sotto la responsabilità dell'Organismo Notificato**

Lei è tenuto a consentire al personale valutativo di UL di accedere ai siti di fabbricazione, ispezione, prova e deposito, in occasione dei controlli periodici e delle visite senza preavviso ove prescritte dalla direttiva BED, e in tali occasioni fornisce ogni utile informazione al fine di garantire che Lei soddisfi correttamente gli obblighi derivanti dal sistema di gestione approvato e a fare in modo che esso rimanga adeguato ed efficace.

**6.1** La periodicità ed estensione degli audit di sorveglianza e delle visite senza preavviso è a cadenza annuale.

**6.2** La periodicità e l'estensione degli audit di sorveglianza e delle visite senza preavviso possono essere modificate da Noi sulla base degli esiti delle valutazioni ed in occasioni di informazioni ricevute dal mercato.

#### **7. Requisiti linguistici**

Lei ci fornirà tutti i materiali e le informazioni relative ai Servizi BED in inglese o italiano, a meno che le parti non abbiano concordato per iscritto l'uso di una lingua diversa. Accetti di pagare eventuali costi aggiuntivi relativi ai Servizi, ad es. i costi di traduzione.

#### **8. Pianificazione del lavoro e cancellazione**

**8.1** Tutti i piani e le date di completamento forniti da noi sono stime. Non saremo responsabili in caso di ritardi nell'esecuzione dei Servizi. L'unico rimedio per il ritardo è la risoluzione del Contratto

**8.2** Lei ha la possibilità scegliere di interrompere o rinviare i Servizi in qualsiasi momento previa comunicazione scritta.

**8.3** Lei sarà responsabile per il pagamento di tutti i Servizi prestati prima del ricevimento di tale comunicazione e delle eventuali commissioni associate alla risoluzione o al rinvio. Non

accepted manufacturing practices as required by the relevant Annex in the BED. The frequency of such re-assessments shall be determined by the us.

#### **4. Eligibility of a Product for an EU-Type Examination Certificate (module B).**

**4.1.** A product investigation involves the performance of type testing and assessment of product manufacturing to determine compliance with requirement of BED and applicable technical requirements. You agree to supply to us all information and samples needed according to Annex III, of BED for testing and assessment of product(s).

**4.2** The endorsement and issuance of the EU-Type Examination Certificate is subject to design evaluation and/or verification of a valid supporting product in accordance with Annex III, §3 of BED.

**4.3** As a BED NB, we will provide the necessary information about certifications to the European Commission, national authority or other BED NBs where required. Where required, we will inform you when this takes place.

#### **5. Regulatory Updates**

**5.1** The Manufacturer is responsible for keeping the certification updated based on guidance from the European Commission and/or advice from us. For further details about the Manufacturer's responsibility, please refer to the standards harmonized with the BED, the Directive (EU) 92/42/CEE, BED Guidelines and Regulation 813/2013.

**5.2** You shall promptly notify us of any changes in the product manufacturing, design, quality program, facilities, equipment, personnel and procedures according to applicable requirements in the BED. You should communicate to us any modification to your quality management system preventively, so that we can evaluate and approve them before they are implemented. You should inform us when you stop marketing the product certified.

#### **6. Surveillance under the responsibility of the Notified Body**

You shall allow UL's assessment personnel (including UL's agents and subcontractors) access to manufacturing, inspection, testing and storage sites during periodic audits and unannounced visits where required by the BED, and on such occasions you provide all relevant information to ensure that you properly comply with your obligations under the approved management system and to ensure that it remains adequate and efficient.

**6.1** The frequency and extension of surveillance and unannounced visits is on annual basis.

**6.2** The frequency and extension of surveillance audits and unannounced visits may be changed by us on the basis of the results of evaluations and on the basis of information received from the market.

#### **7. Language Requirements**

You shall provide us with all materials and information with respect to the BED Services in English or Italian, unless the parties have agreed in writing to the use of a different language. You agree to pay any additional costs related to the Services, e.g., translation costs.

#### **8. Work Schedules and Cancellation**

**8.1** All schedules and completion dates provided by us are estimates. We shall not be liable in the event of delays in performance of the Services. Your sole remedy for delay is to terminate the Agreement.

**8.2** You may elect to discontinue or postpone the Services at any time upon written notice to us.

**8.3** You shall be responsible for payment of all Services performed prior to our receipt of such notice and any fees associated with the termination or postponement. We shall

potremo essere ritenuti responsabili di eventuali errori o carenze in relazione al lavoro già eseguito e Lei non dovrà utilizzare il nome UL o il nome UL International Italia o il nome o il numero del NB in relazione ai Suoi prodotti prima della comunicazione formale da parte del NB .

#### **9. Costo della valutazione**

**9.1** L'Offerta stabilisce il prezzo per i Servizi. Il prezzo indicato nell'Offerta dipende dal tipo e dall'ambito dei Servizi richiesti. L'offerta è soggetta a modifiche a nostra discrezione e, dietro ragionevole preavviso, a causa di eventuali requisiti aggiuntivi del progetto o modifiche dello scopo.

**9.2** Costi per Certificati di controllo interno della produzione, certificati di esame UE di tipo, certificati di conformità al tipo e certificati di verifica delle unità: a meno che Noi non concordiamo espressamente per iscritto diversamente, fattureremo al Richiedente i Servizi descritti alle nostre tariffe in vigore al momento, che potremmo, a nostra esclusiva discrezione e previa notifica al Richiedente, cambiare di volta in volta.

**9.3** Le commissioni e le spese da noi sostenute saranno addebitate ai tassi di fatturazione correnti. Queste spese possono includere, senza limitazioni: le spese di viaggio; spese di trasporto, comunicazioni e attrezzature speciali; materiali, energia e carburante; servizi di appaltatori esterni o strutture; spese per fotografie, disegni, riproduzioni e stampe; e addebiti per la preparazione di copie extra di report e altri documenti. Lei dovrà pagare tutte le fatture in conformità con i termini della GSA.

#### **10. Conformità con i Requisiti degli Standard e/o della BED.**

**10.1** Se il Suo prodotto e/o la struttura produttiva risultano essere in conformità con i requisiti essenziali di sicurezza di cui all'Allegato I della BED, e con lo standard che Lei ha dichiarato nella domanda di certificazione e/o con altri requisiti applicabili, il certificato appropriato verrà emesso da noi. Lei accetta che i prodotti e/o le strutture per cui è stato rilasciato il certificato rispettino sempre le norme applicabili e i requisiti della BED.

**10.2** Lei accetta che il Certificato di cui sopra non deve essere utilizzato in alcuna forma di pubblicità o promozione delle vendite.

NOTA: questo requisito non preclude il titolare di certificati di controllo interno della produzione, del certificato di esame UE del tipo, del certificato di conformità al tipo e del certificato di verifica dell'unità; dal fare riferimento all'esistenza di tale documento nella corrispondenza commerciale relativa alle attrezzature per le quali è stato rilasciato un certificato, a seconda dei casi.

#### **11. Indagine sulla non conformità.**

**11.1** Lei accetta che, a proprie spese, coopererà pienamente e contribuirà ad accertare i fatti se ci viene riferito che il suo prodotto non è conforme ai Requisiti applicabili, alle leggi applicabili, ai regolamenti e agli standard. Tra le altre cose, Lei dovrà prontamente condividere le informazioni acquisite in merito alla non conformità segnalata, intraprendere qualsiasi azione correttiva necessaria per correggere eventuali non conformità e fornire rapporti tempestivi al NB in merito a tali azioni correttive.

**11.2** Lei si assume la piena ed esclusiva responsabilità per l'utilizzo del Certificato e concorda che il prodotto sarà conforme ai Requisiti applicabili in qualsiasi momento, comprese le modifiche appropriate. Lei dovrà prendere tutte le disposizioni necessarie per l'esame dei reclami, informarci di eventuali reclami ricevuti che possano influire sulla certificazione, tenere un registro di tali reclami e, in caso di non conformità, intraprendere

not be held liable for any errors or deficiencies in connection with the work already performed and you shall not use the UL name or UL International Italia name or the NB's name or number in connection with your products prior formal communication by the NB.

#### **9. Cost of Assessment.**

**9.1** The Quotation establishes the price for the Services. The price set forth in the Quotation depends upon the type and scope of the Service(s) requested. The Quotation is subject to change at our discretion, and upon reasonable notice to you, due to any additional project specific requirements or scope changes.

**9.2** Internal Production Control Certificates, EU-Type Examination Certificates, Conformity to Type Certificates and Unit Verification Certificates fees: unless we expressly agree in writing otherwise, we will bill the Applicant for described Services at our then-current rates, which we may, in our sole discretion, and upon notice to the Applicant, change from time to time.

**9.3** Fees and expenses incurred by us shall be charged at the current billing rates. These expenses may include, without limitation: travel expenses; carrier, communications, and special equipment charges; materials, energy, and fuel; services of outside contractors or facilities; charges for photographs, drawings, reproductions, and printing; and charges for preparation of extra copies of reports and other documents. You shall pay all invoices in accordance with the terms of the GSA.

#### **10. Compliance with the Requirements in the Standards and/or BED.**

**10.1** If your product and/or facility are found to be in compliance with the Essential Safety requirements stated in Annex I of BED, and in the standard(s) you declared in the "request for Application" and/or other applicable requirements, an appropriate Certificate will be issued by us. You agree that the products and/or facilities for which the certificate has been issued will comply with the applicable standards and the requirements in the BED, at all times.

**10.2** You agree that the Certificate mentioned above shall not be used in any form of advertising or sales promotion.

NOTE: This requirement does not preclude the holder of an Internal Production Control Certificates, EU-Type Examination Certificate, Conformity to Type Certificate and Unit Verification Certificate; from making reference to the existence of that document in business correspondence related to equipment for which a Certificate has been issued as appropriate.

#### **11. Investigation of Noncompliance.**

**11.1** You agree that you will, at your expense, fully cooperate with and assist in ascertaining the facts if it is reported to us that your product is not in compliance with the Applicable Requirements, or applicable laws, regulations, and standards. Among other things, you shall promptly share any information you acquire regarding the reported noncompliance, take any corrective action necessary to correct any noncompliance, and provide timely reports to the NB on such corrective action.

**11.2** You assume full and sole responsibility for your use of the Certificate and agree that your product will be in compliance with the Applicable Requirements at all times including appropriate changes. You shall make all necessary arrangements for investigation of complaints, inform us of any complaints received that may affect the certification, keep a record of such complaints, and in case

le azioni correttive necessarie, compresi il richiamo e documentare le azioni intraprese.

### **12. Reclamo**

**12.1** Lei dovrà informarci di tutti i reclami ricevuti che potrebbero influire sulla certificazione e, in caso di non conformità, intraprendere le azioni correttive necessarie, compreso il richiamo dal mercato.

**12.2** Per tutti i reclami ricevuti, sarà inviata una conferma di avvenuta ricezione entro due (2) giorni lavorativi dalla presentazione da parte del reclamante. Comunicheremo i risultati dell'indagine e la risoluzione dei problemi tramite e-mail.

**12.3** Quando il reclamo riguarda un Cliente da noi certificato, determineremo insieme al Cliente e al reclamante se e, in tal caso in quale misura, l'oggetto del reclamo e la sua risoluzione saranno resi pubblici.

**12.4** Se il reclamante non è soddisfatto dei risultati delle indagini e delle nostre azioni correttive/preventive, informeremo il reclamante del suo diritto di presentare reclami a un livello superiore di gestione all'interno della nostra organizzazione.

### **13. Ricorsi**

**13.1** Se a un cliente viene negato uno dei servizi menzionati nell'ambito del servizio o un cliente ha il certificato sospeso o annullato da noi, il cliente può presentare ricorso contro tale decisione all'autorità Italiana Competente entro quattro (4) settimane dopo aver ricevuto tale rifiuto dei Servizi da parte nostra. Il ricorso non sospende il provvedimento /decisione contro cui è stato formulato.

**13.2** Per tutti i ricorsi ricevuti, sarà inviata una conferma di avvenuta ricezione entro due (2) giorni lavorativi dalla presentazione. Comunicheremo i risultati dell'indagine e la risoluzione dei problemi tramite e-mail.

**13.3** La decisione che risolve il ricorso sarà presa da, o rivista e approvata da, personale non coinvolto nelle attività di certificazione relative al ricorso.

### **14. Rinuncia, sospensione e revoca della certificazione.**

**14.1** Il Richiedente può rinunciare alla Certificazione in qualsiasi momento e per qualsiasi ragione, dandone tempestiva comunicazione scritta al NB. UL si impegna a fatturare tutti i costi sostenuti fino al momento del ricevimento della comunicazione, in conformità con le disposizioni del preventivo. La validità della Certificazione può essere sospesa su richiesta del Richiedente.

**14.2** Abbiamo il diritto di sospendere o annullare una certificazione nei casi in cui dopo aver ottenuto la certificazione, non ci è consentito condurre controlli di sorveglianza/ispezione o ricertificazione alle frequenze richieste e/o non ci avete informato di eventuali modifiche al prodotto o alle strutture di produzione e/o in caso di una richiesta di sospensione volontaria.

**14.3** In caso di sospensione, il Suo Certificato è temporaneamente non valido e Lei si asterrà dall'ulteriore promozione del Certificato. Un certificato sospeso può essere riattivato entro 6 mesi dalla data di sospensione. Per la riattivazione UL si riserva il diritto di eseguire una valutazione completa o parziale del prodotto. Trascorsi 6 mesi il Certificato potrà essere cancellato, a nostro insindacabile giudizio.

**14.4** La validità della Certificazione può anche essere sospesa a giudizio indiscutibile del NB, vale a dire nei seguenti casi: evidenti vizi di origine delle informazioni e della documentazione fornite da voi, la permanenza di osservazioni irrisolte e/o gravi rapporti ricevuti dal mercato e/o uso improprio del certificato, in qualsiasi modo non conforme alle disposizioni della direttiva e/o inosservanza degli obblighi contrattuali (compresi i requisiti stabiliti nel presente regolamento, i requisiti

of non-compliance, take necessary corrective actions including recall and document the actions taken.

### **12. Complaint.**

**12.1** You shall inform us of any complaints received that may affect the certification, and in case of non-compliance, to take necessary corrective actions including market recall.

**12.2** All complaints about you received by us are generally acknowledged within two (2) working days of submittal to us by the complainant. We will communicate the results of the investigation and issue resolution to you via telephone or e-mail.

**12.3** When the complaint is about a Client certified by us, we shall determine, together with the Client and the Complainant whether and, if so to what extent, the subject of the complaint and its resolution shall be made public.

**12.4** If the Complainant is not satisfied with the results of the investigation and our corrective/preventive actions, we shall inform the Complainant of their right to make their complaint to a higher management level within our organization.

### **13. Appeals**

**13.1** If a Client is denied one of the Services mentioned under Scope of Service or a Client has its Certificate suspended or cancelled by us, the Client may appeal this decision to the Competent Italian authority within four (4) weeks after receiving such denial of Services from us. The appeal does not suspend the action/decision against which it was formulated.

**13.2** All appeals received are generally acknowledged by us within two (2) working days of submittal. We will communicate the results of the investigation and issue resolution to you via e-mail.

**13.3** The decision solving the appeal will be taken by, or reviewed and approved by, personnel that was not involved in the certification activities that are object of the appeal.

### **14. Waiver, Suspension and Revocation of Certification.**

**14.1** The Applicant may waive the Certification at any time and for any reason by giving timely written notice to NB. UL shall invoice all costs incurred up to the time of receipt of notice, in compliance with the provisions of the Quotation. The validity of the Certification can be suspended at the request of the Applicant.

**14.2** We are entitled to suspend or cancel a Certification in cases when after you have been certified you do not allow surveillance/inspection or recertification audits to be conducted at the required frequencies, and/or you have not informed us about any changes to the product or manufacturing facilities and/or you voluntarily request a suspension.

**14.3** Under suspension, your Certificate is temporarily invalid and you will refrain from further promotion of the Certificate. A suspended certificate can be reactivated within 6 months from the date of suspension. For reactivation UL reserves the rights to perform a complete or partial evaluation of the product. After 6 months the certificate can be canceled, at our sole discretion.

**14.4** The validity of the Certification can also be suspended at the indisputable judgment of NB, namely in the following cases: evident fatally flawed of information and documentation provided by you, the permanence of unsolved remarks, and/or serious reports from the market and/or improper use of the Certificate, in any way not in compliance to the provisions of the Directive and/or failure to comply with the contractual obligations (including the requirements set forth in these

della direttiva, le condizioni economiche e termini di pagamento). In tali occasioni, Lei conferma di accettare di sospendere immediatamente la fornitura di questi prodotti sul mercato europeo.

**14.5** NB revocherà la Certificazione emessa se rileva:

uso fraudolento e illegittimo della certificazione e/o grave inadempienza alla BED e/o non conformità significativa del prodotto fabbricato o in produzione, anche in relazione ai difetti di origine della documentazione tecnica presentata al NB e/o Requisiti essenziali di sicurezza stabiliti dalla Direttiva e/o mancato adeguamento degli apparecchi ai requisiti delle nuove edizioni delle norme applicabili, e/o l'adozione di modifiche significative all'apparecchio da parte del Richiedente senza la preventiva autorizzazione del NB, dell'arroganza accertata e reiterata nei confronti di UL, dell'uso ingannevole della Certificazione e/o del marchio, tali da arrecare danno o discredito a UL; del ripetuto impedimento all'esecuzione delle visite di sorveglianza condotte da UL, eventualmente supportato dal personale dell'organismo di accreditamento o da altri organismi competenti.

**14.6** In caso di sospensione o revoca della certificazione, lei è obbligato a sospendere la distribuzione e vendita del prodotto e provvedere al ritiro degli apparecchi giacenti nei vostri magazzini ovunque dislocati e in quelli dei vostri distributori.

**14.7** In caso di revoca della certificazione, NB provvederà di conseguenza ad informare l'autorità italiana competente e gli altri organismi notificati per il medesimo scopo.

#### **15. Modifiche allo scopo della certificazione**

Se il richiedente comunica a UL l'intento di cambiare o modificare l'ambito della certificazione, l'NB valuterà il contenuto della richiesta al fine di determinare se l'estensione o la riduzione possa essere concessa. Una volta definita la procedura di valutazione da eseguire, NB informerà il Richiedente della decisione emettendo un'offerta specifica sulla base delle tariffe in vigore. Le attività di valutazione delle estensioni/riduzioni seguono le fasi descritte dal processo di certificazione. In caso di riduzione della certificazione, il Richiedente si impegna a rivedere tutto il materiale pubblicitario.

#### **16. Modifiche ai Termini di servizio**

Il continuo aggiornamento del quadro normativo applicabile alle attività condotte da UL e coinvolto nella presente direttiva, può richiedere la modifica di uno o più paragrafi delle presenti Termini di servizio. UL mette a disposizione l'ultima versione aggiornata delle Condizioni di servizio sul proprio sito Web, presso la sua sede centrale o invia una copia elettronica su richiesta dei clienti. Il Richiedente si impegna a rispettare le nuove condizioni stabilite dalle Condizioni di servizio. L'aggiornamento delle condizioni di servizio non può essere considerato una giusta causa di recesso dal contratto.

#### **17. Clausola di salvaguardia per le certificazioni rilasciate**

Nel caso in cui le responsabilità legali derivanti dalle operazioni possano avere gravi conseguenze dal punto di vista della sopravvivenza del NB, UL si impegna a sottoscrivere accordi con altri Enti di Certificazione di pari livello per garantire la validità delle certificazioni rilasciate senza aumentare i costi per aziende certificate, fino alla naturale scadenza dei contratti firmati con loro. Questo processo verrà avviato solo previo consenso scritto del Cliente che, in alternativa, ha il diritto di rinunciare alla Certificazione.

#### **18. Uso dei Nomi e dei Marchi**

Una valutazione BED non deve comportare il rilascio di una certificazione di sicurezza del prodotto o l'autorizzazione dell'utente a utilizzare il nome o i marchi di UL, UL International Italia Srl, dell'NB o di qualsiasi altra società UL. Salvo diversa valutazione ed esplicita autorizzazione da

Regulations, the requirements of the Directive, the economic conditions and payment deadlines). In these occasions, You confirm to agree to immediately suspend the provision of these products on the European market.

**14.5** NB will revoke the Certification issued if it detects:

fraudulent and illegitimate use of the Certification, and / or serious non-compliance with BED, and / or significant non-conformity of the manufactured product or in production, also in respect of defects of origin of the technical documentation submitted to the NB and / or Essential Safety Requirements established by the Directive and/or failure to adapt the appliances to the requirements of the new editions of the applicable rules, and / or the adoption of significant modifications to the appliance by the Applicant without the prior authorization of the NB, of the established and repeated arrogance against UL, the misleading use of the Certification and / or the trademark, such as to bring damage or discredit to UL; of the repeated impediment to the performance of the surveillance visits conducted by UL, possibly supported by the staff of the accreditation body or other competent bodies.

**14.6** In case of suspension or withdrawal of certification, you are obliged to suspend the distribution and sale of the product and to collect the appliances lying in your warehouses wherever located and in those of your distributors.

**14.7** In case of withdrawal of certification, NB will accordingly inform the Italian competent authority and the other notified bodies for the same purpose.

#### **15. Changes of the scope of Certification**

If the Applicant communicates to UL the intention to change or modify the scope of the Certification, the NB will evaluate the contents of the request in order to determine whether the extension or reduction can be granted. Once the evaluation procedure to be carried out has been defined, NB will inform the Applicant of the decision by issuing a specific offer on the basis of the tariffs. The assessment activities of extensions / reductions follows the steps described by the Certification process. In case of reduction of Certification, the Applicant undertakes to revise all advertising material.

#### **16. Changes to the Terms of Service**

The continuous updating of the legislative framework applicable to the activities conducted by UL and involved by this directive, may require the modification of one or more paragraphs of this Terms of Service. UL makes available the latest updated version of the Service Terms on its website, at its headquarters or send an electronic copy at the request of customers. The Applicant undertakes to comply with the new conditions set by the Service Terms. The updating of the Service terms cannot be considered a just cause for withdrawal from the contract.

#### **17. Safeguard clause for the issued Certifications**

In the event that legal responsibilities deriving from operations can have serious consequences from the point of view of the survival of the NB, UL undertakes to sign agreements with other Certification Bodies of equal qualification to guarantee the validity of the certifications issued without increasing costs for certified companies, until the natural expiry of the contracts signed with them. This process will be initiated only with the prior written consent of the Client which, alternatively, have the right to renounce the Certification.

#### **18. Use of Names or Marks.**

A BED evaluation shall not result in us issuing to you a product safety certification or any authorization to you to use the UL's, UL International Italia NB's or any other UL Company's name or Marks. Unless additionally evaluated and explicitly authorized by us, you shall not use the UL, UL

parte nostra, Lei non può utilizzare il nome, le abbreviazioni o i simboli, o qualsiasi altra forma di riferimento che possa essere interpretata come riferita ad UL, UL International Italia, all'NB o a qualsiasi altra società UL, su qualsiasi bene o contenitore o confezione, o in relazione a qualsiasi pubblicità, promozione o altra pubblicazione orale o scritta. Per i Servizi di cui ai **§1.1, §1.2, §1.3, §1.4** Lei accetta che qualsiasi marchio o numero del NB sarà applicato secondo la BED e che NESSUNA marcatura relativa al NAB Italiano (ACCREDIA) sarà applicata da Lei, sui relativi prodotti [i] o documenti.

Il marchio CE non deve essere apposto sul prodotto presentato per la valutazione / verifica fino a quando non è esplicitamente autorizzato da noi. Quando il marchio CE è autorizzato per l'uso, deve essere apposto conformemente alla Direttiva (UE) 92/42/CEE.

**19. Uso del marchio dell'organismo di accreditamento**

L'uso del marchio dell'ente di accreditamento non è consentito per l'ambito dei servizi BED offerti da noi.

**20. Riservatezza delle informazioni**

NB assicura che tutte le informazioni acquisite nel corso dell'attività certificativa sono trattate in maniera strettamente riservata, in accordo a quanto già previsto dal GSA, fanno eccezione e si ritengono già autorizzate le eventuali informazioni fornite agli Enti di Accreditazione/Notifica/Autorizzazione nel corso delle loro regolari attività di verifica per l'Accreditamento/Notifica/Autorizzazione.

**21. Conflitto di interesse**

Voi Dichiarate l'insussistenza, anche potenziale, di conflitto di interessi.

International Italia's, or any other UL Company's, name, abbreviation, or symbols, or any other form of reference which may be interpreted to refer to UL, UL International Italia's, NB's or any other UL Company, on any goods or your containers or packaging, or in connection with any oral or written advertising, promotions, or any other publications. For Services **§1.1, §1.2, §1.3, §1.4** You agree that any marking or NB number will be applied by you according to the BED and that that NO marking related to Italian NAB (ACCREDIA) will be applied by You, on product[s] or related documents.

The CE mark shall not be affixed to the product submitted for evaluation/assessment until explicitly authorized by us. When the CE mark is authorized to be used, it shall be affixed in accordance with the Boiler Efficiency Directive 92/42/EEC.

**19. Use of the mark of the accreditation body**

Use of the trademark of the accreditation body is not permitted for the BED scope of Services offered by us.

**20. Confidentiality of information**

NB ensures that all information acquired in the course of the certification activity is treated in a strictly confidential manner according to the terms of the GSA, with the exception and any information provided to the Accreditation/Notification/Authorization Bodies during their regular Accreditation/Notification/Authorization verification activities is deemed to be already authorized.

**21. Conflict of interest**

You declare that there is no, even potential, conflict of interest.