

Termos e Condições Padrão

1. Das Formas de Pagamento

- 1.1 Todos os pagamentos devidos pelo Cliente sob este acordo, deverão ser pagos em sua totalidade ao LRQA conforme prazo definido na proposta comercial após a data de emissão da fatura.
- 1.2 Faturas pagas com atraso estarão sujeitas à correção monetária mensal com base no IGP-M (FGV), acrescidas de multa de 2% sobre o valor em atraso mais juros de mora diários correspondentes a 1% ao mês.
- 1.3 Todos os honorários são exclusivos de despesas de viagem e de subsistência e caberá ao Cliente assumir todas as despesas de viagem e de subsistência da equipe do LRQA ocorridas quando da prestação dos serviços descritos na Parte 1 desse Acordo.
- 1.4 Quando as despesas de viagem e de subsistência forem realizadas e previamente pagas pelo LRQA as mesmas serão repassadas ao Cliente com acréscimo de 10% a título de prover cobertura para os custos administrativos.
- 1.5 Todos os honorários e taxas, assim como as despesas de viagem e de subsistência, estão sujeitos à incidência de ISS ou quaisquer outras obrigações ou condições aplicáveis pela Legislação, ou advindas de acordo e alteração na legislação que rege as atividades de prestação de serviços da iniciativa privada, que serão acrescentados nos valores a serem faturados.
- 1.6 Todos os honorários e taxas estarão sujeitos aos impostos e taxas pertinentes no país em que os serviços forem realizados.

2. Das Obrigações do Cliente – O Cliente concorda em:

- 2.1 Manter seu Sistema de Gestão em conformidade com os Referenciais Normativo selecionados;
- 2.2 Respeitar as regras determinadas pelo LRQA para uso de suas marcas, bem como, quando aplicável, atender às regras determinadas pelos organismos credenciadores para uso de suas marcas;
- 2.3 Notificar ao LRQA sobre mudanças a serem implantadas no sistema de gestão que possam afetar a conformidade com o padrão normativo adotado bem como com os certificados emitidos sob esse Acordo, antes que as mesmas sejam realizadas;
- 2.4 Fornecer ao LRQA e aos organismos credenciadores acesso às informações e instalações necessárias para a realização dos serviços.

3. Das Obrigações do LRQA – O LRQA concorda em, a menos que de outra forma esteja estabelecido na parte 1 desse acordo:

- 3.1 Conduzir auditorias para verificar a conformidade do sistema de gestão do Cliente em relação aos Referenciais Normativos selecionados, através de visita de Análise da Documentação e de Auditoria Inicial; e,
- 3.2 Emitir um Certificado de Aprovação após conclusão satisfatória da avaliação; e,

- 3.3 Conduzir visitas de Manutenção e visitas de Recertificação nos prazos indicados na Parte 1 desse acordo; e
- 3.4 Informar ao Cliente sobre qualquer não-conformidade identificada durante qualquer das visitas do LRQA e requisitar visita de acompanhamento (*follow-up*) para verificar ações corretivas, se necessário; e,
- 3.5 Fornecer pessoal qualificado para a execução dos serviços; e,
- 3.6 Analisar qualquer apelação direcionada ao Comitê Geral do LRQA se o Cliente demonstrar insatisfação com os serviços fornecidos pelo LRQA e não receber resolução satisfatória às reclamações apresentadas ao sistema de atendimento a reclamações do LRQA; e,
- 3.7 Levar em consideração pedidos de mudança de auditores designados se houver justificativa razoável para alguma objeção aos profissionais destacados pelo LRQA.

4. Da Confidencialidade

- 4.1 O LRQA, seus executivos, empregados e representantes, concordam em tratar como confidencial, e não usarão ou divulgarão para terceiros, informações obtidas com o Cliente em função dos serviços prestados sem o prévio consentimento do Cliente, exceto quando necessário para o fornecimento dos serviços de acordo com os termos desse Acordo.
- 4.2 A confidencialidade a que se refere o item 4.1 acima será mantida durante a vigência e após o término desse Acordo, exceto se:
 - i) o LRQA tiver obtido posse das informações antes da sua divulgação pelo Cliente;
 - ii) as informações forem de domínio público;
 - iii) as informações tiverem sido legalmente colocadas disponíveis para o LRQA através de fonte independente da do Cliente;
 - iv) as informações tenham sido de alguma forma solicitadas e colocadas à disposição do LRQA com o fim de se obter ou manter o credenciamento do LRQA.

5. Das Responsabilidades

- 1.1 O LRQA, seus executivos e representantes não se responsabilizam pela exatidão das informações, auditorias conduzidas pelo Cliente ou recomendações fornecidas pelo Cliente.
- 1.2 O LRQA, seus executivos e representantes não admitem responsabilidade por perdas, danos ou despesas de qualquer ordem exceto aquelas decorrentes do cumprimento de seus serviços, mesmo sob condição de acusação de quebra da alegada garantia.
- 1.3 Se o Cliente sofrer perdas, danos ou despesas que tenham sido comprovadamente causadas por negligência, omissão ou erro do LRQA, seus executivos, empregados ou representantes na condução dos seus serviços, a compensação do LRQA para esses danos comprovados não deverá exceder à totalidade dos honorários cobrados pelo LRQA para aquela parte do serviço que tiver provocado o dano.
- 1.4 Se o LRQA sofrer perdas e danos causados por reclamações, procedimentos judiciais e extrajudiciais, bem como custos e despesas (incluindo honorários advocatícios e despesas profissionais), em resultado ou em conexão com a violação, seja alegada ou real, aos direitos de propriedade intelectual (incluindo direitos autorais) ou a outros direitos decorrentes da posse ou uso de informação fornecida pelo Cliente ou em nome do Cliente ao LRQA, o Cliente indenizará o LRQA pelas perdas e danos causados.

- 1.5 O LRQA não se responsabiliza, quer por culpa quer por qualquer outro motivo, perante terceiros, aqui definidos como quaisquer pessoas que não façam parte do presente Acordo com LRQA, em razão de certificados, declarações, informações, ou relatórios, emitidos com a finalidade de (1) qualquer informação ou conselho expressamente ou implicitamente fornecido pelo LRQA, (2) qualquer omissão ou inexatidão em qualquer informação ou conselho fornecido, ou (3) qualquer ato ou omissão que tenha causado ou contribuído para a emissão de qualquer certificado, declaração, informação, ou relatório contendo informação ou conselho. Nada neste Acordo gera direitos em favor de nenhuma pessoa que não seja parte do presente.
2. **Da Indenização** – O Cliente concorda em indenizar o LRQA contra perdas sofridas ou reclamadas contra o LRQA que sejam resultantes do mau uso pelo Cliente de qualquer Aprovação ou licença garantida para uso da marca de credenciamento que tenha sido provido pelo LRQA através desse Acordo.
3. **Da Extinção desse Acordo**
- 3.1 Esse Acordo permanecerá em vigor, não existindo data prevista para seu término, a menos que solicitado por qualquer das partes através de comunicado por escrito devidamente instruído com “AR” ou protocolo com antecedência mínima de 30 dias.
- 3.2 Ao término desse Acordo, todo certificado que tenha sido emitido sob os termos desse Acordo tornar-se-á imediatamente inválido e deverá ser destruído pelo Cliente.
- 3.3 Ao término desse Acordo por qualquer das partes, todos os honorários, taxas e despesas devidas ao LRQA por serviços realizados anteriormente à data de término desse Acordo tornar-se-ão imediatamente cobráveis e o serão, em sua totalidade, através de fatura a ser emitida pelo LRQA.
4. **Força Maior** – Nenhuma falha ou omissão de qualquer uma das partes em executar ou observar qualquer determinação, condição ou garantia a ser desenvolvida conforme estabelecido nesse Acordo, deverá ser levada a juízo ou tornar-se motivo de quebra de contrato desde que tal falha ou omissão sejam decorrentes de causas razoavelmente além do controle de tal parte.
5. **Transferência** – Esse acordo não poderá ser transferido no todo ou em partes, exceto se acordado por escrito por ambas as partes.
6. **Arbitragem** – Toda disputa, diferença ou questão que, a qualquer tempo, venha a ocorrer entre as partes com relação ao conteúdo desse Acordo, bem como qualquer assunto ou pendência oriunda do mesmo, ou de alguma forma relacionada a ele que não possam resolvidas entre as partes, deverão ser levadas, de comum acordo, a um árbitro único ou aceito pelas partes. Falhando este acordo, o arbítrio deverá ser feito atendendo às Leis e Regulamentos para Conciliação da Câmara de Mediação e Arbitragem de S. Paulo, Brasil, da Federação das Indústrias de S. Paulo (FIESP).
7. **Novação e Renúncia de Direitos** – O não exercício, pelas partes, dos direitos que lhe são atribuídos nesse Acordo não será considerado novação ou renúncia.
8. **Lei** – Esse Acordo deverá, sob todos os pontos de vista, ser elaborado e executado como um Acordo feito no Brasil e de acordo com as Leis Brasileiras, e o seu conteúdo e validade regidos pelas mesmas.