

CONTRATTO DI PRESTAZIONE DI SERVIZIO PER LA CERTIFICAZIONE MSC/ASC

Tra

Tra **VIREO S.r.l.**, con sede in Padova, Piazza De Gasperi 41, 35131 Padova, p. i.v.a. 04435670288 (di seguito denominata Vireo) e il **CLIENTE**

Premesso che

- a) LRQA (Seafood) Limited (di seguito denominata LRQA) e Vireo hanno una gestione comune e coordinata delle certificazioni MSC e ASC.

LRQA opera nel settore delle certificazioni MSC e ASC avvalendosi della collaborazione di Vireo. In particolare, è Vireo a gestire le attività di main assessment, controllo e gestione della certificazione, sulla base del rapporto commerciale instaurato direttamente tra il Cliente e Vireo.

LRQA, con sede in Edinburgh, United Kingdom, è legittimata a rilasciare e mantenere le seguenti certificazioni:

- *Marine Stewardship Council*, denominata anche con l'acronimo MSC, è un'organizzazione senza scopo di lucro che si propone di stabilire standard per la pesca sostenibile e la catena di custodia;
- *Aquaculture Stewardship Council*, denominata anche con l'acronimo ASC, è un'organizzazione indipendente senza scopo di lucro che promuove pratiche responsabili nell'acquacoltura.

- b) La prima attività di verifica svolta da Vireo presso l'Organizzazione viene denominata *main assessment* (MA); tale verifica consiste nell'accertamento della conformità rispetto agli standard internazionali in base a quanto identificato nello scopo del certificato. A fronte di un esito positivo del MA, viene emesso un certificato di conformità; l'Organizzazione certificata è soggetta a verifiche periodiche di controllo per il mantenimento del certificato (dette sorveglianze, SV).

- c) I certificati hanno una durata triennale salvo:

- 1) la riscontrata perdita di uno dei presupposti richiesti dagli standard internazionali per il mantenimento del certificato da parte del Cliente, comportante il ritiro del certificato rilasciato da LRQA;
- 2) la risoluzione del rapporto contrattuale che lega LRQA e/o Vireo con il Cliente.

- d) LRQA/Vireo è tenuta ad interrompere la validità della certificazione qualora decorra il termine triennale di certificazione e la stessa non sia rinnovata ovvero in presenza di una delle circostanze di terminazione anticipatamente al termine triennale come descritto nel punto d).

- e) Scaduto il termine di durata triennale del certificato, nel caso in cui il Cliente volesse rinnovare il rapporto in essere ottenendo l'emissione di nuovo certificato avente le medesime caratteristiche di quello scaduto, verrà effettuata nuova attività di verifica per l'emissione di nuovo certificato di conformità; inizierà così un nuovo ciclo di certificazione.

- f) Il Cliente, a seguito di dettagliata illustrazione della proposta commerciale e delle principali condizioni contrattuali dell'attività posta in essere da LRQA anche attraverso la collaborazione di Vireo, intende stipulare contratto per il rilascio di certificazione MSC e/o ASC.

Tutto ciò premesso, le Parti

STIPULANO

quanto segue.

1. Articolo 1 - Premesse

Le premesse fanno parte integrante del presente accordo.

2. Articolo 2 - Definizioni

- 1) **Standard qualitativi:** la versione più aggiornata degli standard MSC e ASC.
- 2) **Scopo del Certificato:** identificato congiuntamente tra Vireo ed il Cliente, riporta i dati funzionali al rilascio della certificazione richiesta dal Cliente (a titolo esemplificativo e non esaustivo: tipologia di certificazione, sedi produttive e/o operative oggetto di verifica, eventuale presenza di terzisti nella realizzazione del prodotto nella linea produttiva).
- 3) **Trademark MSC:** logo, acronimo e nome per esteso: sono marchi registrati del Marine Stewardship Council
- 4) **Trademark ASC:** logo, acronimo e dicitura Aquaculture Stewardship Council: sono marchi registrati e coperti da copyright.
- 5) **Sedi o siti:** sede legale, sedi secondarie ed operative e qualsivoglia luogo fisico ove viene svolta dal Cliente attività rilevante ai fini del rilascio della certificazione MSC e/o ASC.
- 6) **Main assessment:** prima ispezione, svolta da Vireo presso le sedi ed i siti del Cliente, per verificare la conformità agli standard di catena di custodia di cui al punto 1) del presente articolo, al fine di ottenere il rilascio della certificazione MSC e/o ASC. In occasione dell'audit, Vireo svolgerà verifiche documentali, ispezioni dirette nelle sedi e nei siti e interviste con il personale aziendale. Eventuali contoterzisti, se previsto, potranno essere oggetto di controllo.
- 7) **Attività di verifica/audit:** ispezioni, svolte da Vireo successivamente al rilascio della certificazione MSC e/o ASC, presso le sedi ed i siti del Cliente, per verificare la conformità dell'attività svolta agli standard degli schemi MSC e/o ASC ai fini del mantenimento della certificazione. In occasione degli audit, Vireo svolgerà attività di verifica documentale, di ispezione diretta nelle sedi e nei siti del Cliente e interviste con il personale aziendale. Eventuali contoterzisti, se previsto, potranno essere oggetto di controllo.

Il primo audit di sorveglianza sarà effettuato preferibilmente entro 9 (nove) mesi dal rilascio della certificazione mentre i successivi audit verranno svolti con cadenza annuale.

Con il termine di sorveglianza, verifica o audit s'intendono altresì qualsivoglia ispezione o visita svolta da Vireo presso le sedi ed i siti del Cliente.

- 8) **Catena di custodia:** percorso seguito da materie prime, prodotti semilavorati, prodotti finiti e co-prodotti provenienti da pesca o acquacoltura sostenibili fino al consumatore, includendo ciascuna fase di lavorazione, trasformazione, stoccaggio e trasporto nella quale il passaggio alla fase successiva nella catena di fornitura comporti un cambiamento nella proprietà (indipendentemente dal possessore) dei materiali o dei prodotti.
- 9) **Non conformità:** difformità nei confronti di un requisito della versione più aggiornata degli standard di catena di custodia.
- 10) **Quota MSC:** componente del costo annuale della certificazione che il Cliente è tenuto a versare a *Marine Stewardship Council*
- 11) **Sospensione della certificazione:** temporanea sospensione della certificazione da parte di LRQA/Vireo in base al mancato rispetto degli standard di certificazione o in base al mancato pagamento a Vireo Srl delle quote di certificazione stabilite.
- 12) **Ritiro della certificazione:** terminazione della certificazione da parte di LRQA/Vireo in base al mancato rispetto degli standard di certificazione o in base al mancato pagamento a Vireo Srl delle quote di certificazione stabilite.

3. Articolo 3 – Oggetto del contratto

Il presente contratto ha ad oggetto la regolamentazione dei rapporti giuridici tra Vireo ed il Cliente nell'ambito dell'attività tutta finalizzata al rilascio da parte di LRQA ed al successivo mantenimento della certificazione MSC e/o ASC in favore del Cliente.

4. Articolo 4 – Obbligazioni di Vireo

- 4.1. Vireo si impegna a porre in essere l'attività di *main assessment* in favore del Cliente. Più precisamente, al fine del rilascio della certificazione, Vireo svolgerà, in data concordata tra le parti, la prima visita ispettiva presso le sedi del Cliente rilevanti ai fini dell'attività di verifica, così come definite nello scopo della certificazione stessa.
- 4.2. Vireo, verificata la sussistenza dei presupposti per l'ottenimento della certificazione richiesta, comunicherà i relativi dati a LRQA affinché quest'ultima provveda a rilasciare la relativa certificazione.
- 4.3. Vireo si impegna, per la durata del vincolo contrattuale, ad inoltrare richieste o comunicazioni che il Cliente dovesse e/o volesse portare all'attenzione di LRQA. Parimenti Vireo si impegna, per la durata del vincolo contrattuale, ad inoltrare richieste o comunicazioni che LRQA dovesse e/o volesse portare all'attenzione del Cliente.
- 4.4. Vireo si impegna a porre in essere le verifiche annuali di controllo (c.d. audit, verifica o sorveglianza) in favore del Cliente presso i siti produttivi rilevanti ai fini del mantenimento della certificazione ed in base ai criteri stabiliti dagli standard MSC e/o ASC.

Nello specifico tali verifiche verranno effettuate nei termini che seguono:

- prima verifica: preferibilmente entro nove mesi dalla data di rilascio della certificazione;
- successive verifiche annuali: ogni dodici mesi.

- 4.5. Vireo si impegna a gestire le pratiche amministrative necessarie al corretto mantenimento della certificazione nel periodo di vigenza del rapporto contrattuale tra Vireo ed il Cliente.

5. Articolo 5 – Obbligazioni del Cliente

- 5.1. Il Cliente si obbliga a corrispondere a Vireo il corrispettivo per l'attività posta in essere da quest'ultima, nei termini specificati nel seguente articolo 6.
- 5.2. Il Cliente si obbliga a fornire a Vireo libero accesso ai siti produttivi oggetto di certificazione, tanto nel corso dell'attività di *main assessment* quanto di verifica annuale. Parimenti il Cliente si obbliga a fornire a Vireo ogni documento e delucidazione richiesta e relativa alle attività sopra riportate, consapevole che, nel caso in cui frapponga ostacoli all'attività di *main assessment* o controllo, la certificazione non potrà essere rilasciata, mantenuta e/o rinnovata.
- 5.3. Il Cliente si obbliga a fornire a Vireo ogni documentazione richiesta da quest'ultima e relativa all'attività di amministrazione necessaria al mantenimento della certificazione richiesta, anche consegnando documenti relativi a eventuali soggetti terzi coinvolti, su incarico del Cliente, nelle produzioni oggetto di certificazione.
- 5.4. Il Cliente si obbliga a rispettare gli standard di catena di custodia MSC e/o ASC, ed informare Vireo di qualsivoglia modifica alla catena di custodia e alla sua gestione.
- 5.5. Il cliente dà atto di aver letto e approvato il Certification Agreement con LRQA e si impegna al rispetto di tutte le condizioni ivi previste.

6. Articolo 6 – Corrispettivo

- 6.1. Il Cliente si impegna a corrispondere a Vireo, a fronte delle obbligazioni di cui al precedente articolo 4 ed in relazione alle prestazioni oggetto del presente contratto, gli importi descritti nella sezione **Offerta economica e scopo**, presente a pagina 4 della Proposta inviata al Cliente, nei termini di seguito statuiti e salvo quanto

stabilito ai seguenti commi 6 e 7 del presente articolo.

Si precisa che l'importo *de quo* non è comprensivo delle quote annuali MSC e/o ASC le quali dovranno essere corrisposte dal Cliente secondo le modalità ed i termini indicati da MSC e ASC.

Si premette, inoltre, che l'importo di cui sopra non comprende il rimborso spese che dovrà essere riconosciuto a Vireo in relazione ai costi sostenuti per l'accesso ai siti produttivi in occasione delle attività di *main assessment* e di verifica annuale. Costi determinati secondo quanto disposto al successivo comma 4.

- 6.2. Se applicabile, il Cliente si impegna, inoltre, a corrispondere a Vireo l'importo relativo alla quota annuale MSC, Il pagamento della quota ASC a Vireo da parte del Cliente dev'essere corrisposto in occasione del main assessment e annualmente dei successivi audit di sorveglianza.
- 6.3. Il Cliente si impegna, inoltre, a rimborsare le spese che Vireo sosterrà per l'attività di main assessment e di verifica annuale a titolo di trasferta nei termini qui indicati:
 - rimborso per trasferta calcolato secondo le tariffe determinate dal sito internet viamichelin.it;
 - altre eventuali spese al costo (a titolo esemplificativo, pernottamento in albergo).

In caso di annullamento e riprogrammazione dell'audit da parte del cliente, le eventuali spese di viaggio già sostenute da Vireo Srl (es: prenotazione treno, aereo, albergo, etc.) saranno comunque addebitate.

- 6.5 IVA: Al costo totale della certificazione è da aggiungere l'IVA (22%).
- 6.6. Il corrispettivo dovuto potrà subire dei cambiamenti in caso di variazione dei costi per il rilascio e il mantenimento della certificazione, eventualmente disposti dall'ente LRQA che la rilascia. In tal caso, Vireo darà comunicazione scritta con 3 mesi di preavviso e la variazione può applicarsi solo dall'anno successivo all'avvenuta comunicazione. Le quote per il mantenimento del certificato possono inoltre subire variazioni durante il periodo di validità del certificato in base alle esigenze di audit e in ottemperanza alle procedure MSC. Le situazioni che possono comportare variazioni sono: aumento del numero di contoterzisti coinvolti in produzioni MSC, inclusione di altri siti (produttivi e non) nello scopo del certificato.
- 6.7. In caso di extra audit resisi necessari per verificare la sussistenza di difformità rispetto agli Standard e/o per l'adozione di sostanziali modifiche nello scopo del certificato (es: nuovo sito, nuovi processi produttivi), il Cliente dovrà corrispondere a Vireo una somma pari a € 800,00, più le spese di cui al comma 4 del presente articolo.
- 6.8. Il corrispettivo sarà comunque dovuto dal Cliente a Vireo anche qualora, per qualsiasi causa, il certificato dovesse essere non rilasciato, sospeso o ritirato per cause attribuibili al Cliente.
- 6.9. Modalità e tempi di pagamento: i pagamenti delle visite di main assessment o sorveglianza devono essere effettuati in unica soluzione tramite bonifico bancario e a vista fattura prima che si svolgano gli audit di controllo. Il pagamento delle fatture è indipendente dall'esito delle visite. Il Cliente è edotto del fatto che la mancata e puntuale corresponsione a Vireo degli importi tutti di cui al presente articolo in relazione all'attività di main assessment comporterà il mancato rilascio del certificato; si informa inoltre che la mancata e puntuale corresponsione degli importi tutti di cui al presente articolo in relazione all'attività di audit potrà comportare la sospensione della certificazione. Il termine ultimo per il pagamento delle fatture, pena il ritiro della certificazione, è di 3 mesi dalla data di sospensione.
- 6.10. Fermo restando quanto previsto al precedente punto 6.8, in caso di ritardato/mancato pagamento del corrispettivo pattuito, Vireo applicherà sulle somme insolute gli interessi di mora previsti dal d.lgv. 231/2002 e procederà al recupero del credito anche per via giudiziaria. Saranno interamente a carico del cliente le spese legali di diffida e di recupero credito.
- 6.11. Vireo invia al Cliente copia digitale del certificato in corrispondenza dell'emissione dello stesso, ogni qualvolta ci sia una modifica nelle informazioni contenute nel certificato, e ogni volta che il Cliente ne fa richiesta. La copia cartacea viene spedita solo su espressa richiesta del Cliente. In tal caso il Cliente si impegna a corrispondere a Vireo le spese di spedizione, che sono di € 15, oltre i.v.a.
- 6.12. Le fatture relative alle attività di main assessment e di sorveglianza annuale verranno inviate attraverso lo SDI in formato elettronico. Non verrà inviata copia di cortesia in formato pdf.

7. Articolo 7 – Durata e validità del contratto

- 7.1. La presente offerta contrattuale ha una validità di 120 giorni dalla ricezione della stessa; la verifica di main assessment deve essere effettuata entro 180 giorni dalla sottoscrizione della presente offerta contrattuale. Il Contratto ha durata e validità a partire dalla data di firma dello stesso e sino al decorso di anni tre dalla data di emissione del certificato. I termini contrattuali sono comunque da ritenersi validi sempre quando il cliente è in possesso di un certificato non arrivato a scadenza.
- 7.2. Il Cliente può esercitare il diritto di recesso per il tramite di comunicazione scritta da inviarsi a Vireo riconoscendo un periodo di preavviso pari a mesi tre. In tale circostanza il Cliente rimane obbligato a corrispondere a Vireo gli importi dovuti e maturati alla data dell'effettiva cessazione del rapporto contrattuale.
- Il Cliente, in virtù di quanto evidenziato in premessa, è consapevole del fatto che alla data di cessazione del rapporto con Vireo, LRQA provvederà a ritirare l'attestazione di certificazione del Cliente.
- 7.3. Vireo ha diritto a risolvere il presente contratto, ex art. 1456 c.c., nel caso in cui il Cliente non adempia al pagamento del corrispettivo nei termini indicati nel precedente articolo 6 ovvero nel caso in cui il Cliente ometta di adempiere alle obbligazioni di cui al precedente articolo 5, fermo restando il diritto al pagamento per l'attività svolta fino alla data della risoluzione.
- 7.4. In caso di sospensione del certificato, il Cliente rimane obbligato a corrispondere a Vireo gli importi dovuti. Il periodo massimo di sospensione del certificato è stabilito in 3 mesi dall'avvio della sospensione stessa nei casi di mancato pagamento delle quote dovute (se ritenuto necessario, il certificato può essere terminato a partire da un mese dalla sua sospensione) e in 12 mesi per altre casistiche (estendibile a massimo a 18 mesi). Trascorsi tali periodi, LRQA/Vireo terminerà il contratto e il certificato. Il Cliente, altresì, è tenuto a pagare la quota MSC maturata sino al momento dello scioglimento del rapporto contrattuale nel rispetto del termine trimestrale di preavviso.
- 7.5. In caso di ritiro della certificazione, il Cliente rimane obbligato a corrispondere a Vireo gli importi dovuti e maturati alla data del ritiro della certificazione. Il Cliente, altresì, è tenuto a pagare la quota MSC maturata sino al momento dello scioglimento del rapporto contrattuale.

8. Articolo 8 – Responsabilità

Il Cliente sarà tenuto a tenere indenne Vireo qualora, in conseguenza della/e violazione/i degli obblighi assunti all'art. 5 della presente scrittura privata, Vireo stessa dovesse incorrere in richieste da parte di LRQA o da qualsiasi terzo di risarcimento danni derivanti direttamente od indirettamente dal rilascio o mantenimento della certificazione MSC o dall'attività di catena di custodia o dalla vendita del Prodotto.

9. Articolo 9 - Riservatezza

Le parti considerano riservate tutte le informazioni, i dati e i documenti di cui verranno reciprocamente a conoscenza in virtù del rapporto instaurato con la presente scrittura privata. In particolare Vireo e il Cliente non utilizzeranno o comunicheranno a terzi (da intendersi qualsiasi persona fisica o giuridica non parte del presente accordo), ad eccezione degli ordini provenienti dall'autorità giudiziaria, informazioni, dati, documenti e know how di appartenenza dell'una e dell'altra e di cui verranno a conoscenza anche in dipendenza del presente contratto e dei rapporti che verranno conseguentemente a sorgere.

Le Parti s'impegnano a far rispettare tale obbligo anche a coloro della cui opera eventualmente si dovessero avvalere (quali a titolo esemplificativo collaboratori, lavoratori dipendenti o parasubordinati) nell'espletamento dell'attività di propria competenza.

Il Cliente tuttavia autorizza Vireo ad utilizzare e comunicare proprie informazioni, dati, documenti e know-how a LRQA ed agli enti di controllo demandati da MSC e ASC (ad esempio: agli enti di accreditamento ASI e ASI North America).

Alcune informazioni riguardanti lo scopo della certificazione, saranno rese pubbliche una volta emesso/i il/i certificato/i in accordo con quanto previsto da MSC e ASC.

In caso di richiesta di trasferimento della certificazione pervenuta dal Cliente, lo stesso autorizza espressamente LRQA/Vireo Srl, in qualità di Ente di Certificazione, a condividere, con altro Organismo di Certificazione accreditato tutte le informazioni tecniche, amministrative e documentali necessarie al trasferimento di un certificato MSC e/o ASC attivo. Tale condivisione avverrà esclusivamente nel rispetto delle disposizioni previste dal presente accordo, garantendo in ogni caso la tutela della riservatezza dei dati trasmessi.

10. Articolo 10 – Foro esclusivo e legge applicabile

- 10.1. In caso di insorgenza di controversia relativa all'interpretazione o esecuzione dei rapporti regolati dal presente contratto, le Parti concordano circa la giurisdizione esclusiva del giudice italiano e stabiliscono il Tribunale di Padova quale foro esclusivo, ex art. 28 c.p.c.
- 10.2. Le Parti concordano che il presente contratto è regolato in ogni caso dalla legge italiana anche ove il Cliente avesse sede o stabilimento in uno stato estero ed ivi fossero state svolte le prestazioni oggetto del contratto.

INFORMATIVA E CONSENSO AL TRATTAMENTO DEI DATI IN CONFORMITÀ AL GDPR (Regolamento UE 2016/679) “REGOLAMENTO GENERALE PER LA PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI”.

Ai sensi del Regolamento UE. 2016/679, Vi informiamo con la presente che tutti i Vs dati personali saranno protetti e trattati secondo il GDPR.

1. Titolare del trattamento: il titolare del trattamento è Vireo Srl con sede in Padova, Piazza A. De Gasperi 41, 35131 Padova (PD).
2. Finalità del trattamento: il trattamento dei Vs. dati avviene per lo svolgimento dei rapporti commerciali in essere, per l'adempimento di obblighi fiscali e di legge e per finalità commesse ad aspetti amministrative di certificazione. Il trattamento è lecito se è necessario all'esecuzione di un contratto di cui l'interessati è parte o all'esecuzione di misure precontrattuali adottate su richiesta dello stesso (Art.6).
3. Modalità di trattamento: i dati saranno trattati in forma cartacea e con l'ausilio di sistemi elettronici sempre con la massima discrezione per garantire la riservatezza e la sicurezza dei dati.
4. Diffusione dei dati: ferme restando le comunicazioni derivanti da obblighi di legge, tutti i dati raccolti ed elaborati potranno essere comunicati a dipendenti, collaboratori e a terzi (in Italia e all'estero) sempre e solo in connessione allo svolgimento dell'attività economica della nostra azienda.

Annex 1. LRQA product specific addendum

1. Scope

LRQA operates an outsourcing agreement with Vireo srl Piazza De Gasperi 41, 35122 Padova (PD), Italy, VAT 04435670288 for the provision of MSC and ASC Chain of Custody certification services in Italy in accordance with the Accreditation and Assurance Body and LRQA requirements.

This Addendum specifies specific contractual obligations related to the MSC (ASC) Chain of Custody (COC) programme and should be read in conjunction with the related Vireo contract which specifies generic contractual obligations. In the case of discrepancies, this Addendum shall take precedence.

2. Definitions

“LRQA”	For the purpose of this Addendum, “LRQA” refers to the following entity (as extended to Vireo by the aforementioned outsourcing agreement): LRQA (Seafood) Limited Office 79 (Pure Offices), 4-5 Lochside Way, Edinburgh Park, Edinburgh, EH12 United Kingdom
“(The) Client”	The person or firm or company purchasing from LRQA.
“(The) Services”	The Services set out in the Schedule of Services to which these Conditions apply
“(The) Conditions”	The Terms and Conditions of LRQA herein contained relating to the supply of Services.
“(The) Agreement”	The terms set out in the Schedule of Compliance, Audit, Certification Services and incorporating these Conditions. All other understandings, agreements, warranties, conditions, terms or representations whether express or implied (whether by statute, common law or otherwise) are excluded to the fullest extent permitted by Law.
“LRQA Personnel”	Any employee agent and/or sub-contractor involved in providing the Services to the Client on behalf of LRQA, including Vireo personnel.
“Minimum Period”	The period set out in the Schedule of Services.
“Services”	The Schedule of Services prefixed to these Terms and Conditions.
“Designated agents”	Are MSC nominated organisations that may include representatives from scheme owners such as the ASC, or from the MSC’s assurance provider.

3. Period of Agreement

MSC (ASC) Chain of Custody agreements will generally last for a period of 3 years (1 certification cycle) unless otherwise specified.

4. Rights and Responsibilities of Relevant Parties

4.1 Rights and Responsibilities of The Client

- 4.1.1 The Client has the right to raise their concerns or object to any of the proposed audit team members.
- 4.1.2 The Client understands that data and information regarding applicants to and certificate holders in the MSC Programme shall be shared with the MSC (and ASC where applicable) by LRQA and made public, as indicated in applicable MSC Certification Programme Documents.
- 4.1.3 The Client agrees that they are informed of and agree to the MSC's appointed assurance body's (currently ASI) right to publish CAB assessment reports on their website where these reports may include references to applicants and certificate holders.
- 4.1.4 The Client is required to conform to the relevant MSC CoC Standard and applicable MSC Certification Programme Documents.
- 4.1.5 For clients with ASC in scope, The Client is required to conform to the ASC CoC Module.
- 4.1.6 To be eligible to be audited and certified to the MSC's CoC Standard the client must meet the eligibility requirements prescribed in the MSC Labour Eligibility Requirements.
- 4.1.7 The Client shall provide information requested to assist in traceability or supply chain assurance exercises conducted by the MSC or its designated agents.
 - 4.1.7.1 If the MSC or its designated agent's request to The Client to submit records of certified material are not met within the specified timeframe, a request for action may be sent to LRQA by the MSC.
 - 4.1.7.1.1 Within 15 days of receiving the request, LRQA shall work with The Client, at the client's expense, to verify that the information is present and send a copy of the requested information to the MSC or its designated agents.
 - 4.1.7.1.2 If the information has not been provided to the MSC or its designated agents within the 15-day period, LRQA shall raise a major non-conformity and, if this is not closed out within a further 15 days, suspension and/or withdrawal of certification according to relevant MSC requirements.
 - 4.1.7.1.3 Following any actions by LRQA regarding non-provision of information for tracebacks or supply chain reconciliations, LRQA shall undertake a risk analysis, which may lead to additional auditing.
- 4.1.8 If inconsistencies in records need to be verified, The Client shall provide to the MSC or its designated agents, upon request, purchase and/or sales records for certified products that will be shared with LRQA of their immediate supplier or customer.
- 4.1.9 The Client shall accept expedited audits, including unannounced audits, from LRQA and the MSC's appointed assurance provider.
 - 4.1.9.1 In the case of an unannounced audit, The Client shall provide access to the applicable operating site(s) in scope within 30 minutes of the auditor's arrival.
- 4.1.10 The Client agrees to allow samples of seafood to be taken from their operation by the MSC or its designated agents, or LRQA, when requested for the purposes of product authentication or conformity testing.
 - 4.1.10.1 All individual product authentication test results relating to samples taken at a client site are confidential between The Client, LRQA, and the MSC and its designated agents, and shall only be communicated to other parties in anonymised and aggregated form.
- 4.1.11 For clients handling seaweed, The Client shall sign the Seaweed Partnership Agreement before certification can be granted.
- 4.1.12 The MSC may request that all reports and annexes to reports be translated into English. The Client shall provide this information at their own cost.

4.2 Rights and Responsibilities of the MSC

- 4.2.1 The MSC has the right to change programme documents and certification is conditional on conforming to new or revised standards or the consequence of changed certification requirements within stated timeframes.
- 4.2.2 The MSC or its designated agents shall have the right to take samples of seafood from The Client's operation for the purposes of product authentication or conformity testing.

4.3 Rights and Responsibilities of the MSC'S Appointed Assurance Body (ASI)

At present, the MSC'S appointed Assurance Body is Assurance Services International (hereafter ASI).

- 4.3.1 ASI, as the MSC's appointed accreditation body, shall have the right to observe audits conducted by LRQA.
- 4.3.2 ASI, as the MSC's appointed accreditation body, shall have the right to visit the Client's site(s) and any associated facilities within the scope of certification. This includes visits without prior notice for the purpose of verification of the integrity of MSC (ASC) certification.
- 4.3.3 ASI, as the MSC's appointed accreditation body, shall have the right to conduct audits of the Certificate Holder, including unannounced audits, for the purpose of monitoring LRQA conformity.
- 4.3.4 ASI, as the MSC's appointed accreditation body, shall have the right to take samples of seafood from The Client's operation for the purposes of product authentication or conformity testing.

4.4 Rights and Responsibilities of LRQA

- 4.4.1 LRQA shall apply versions of relevant normative requirements applicable at the time of assessment.
- 4.4.2 LRQA shall communicate to The Client when the MSC (ASC) COC scheme introduces new or revised requirements that affect The Client.
- 4.4.3 Where there is an amendment to MSC programme documents, LRQA shall provide the documents or relevant information to certificate holders within 60 days of the amended version being published including any summary of changes provided by the MSC.
- 4.4.4 LRQA shall have the right to take samples of seafood from The Client's operation for the purposes of product authentication or conformity testing.
- 4.4.5 LRQA shall send a summary of all audits non-conformities to The Client within 10 working days of the audit.
- 4.4.6 LRQA shall make a decision on certification for all scopes (ASC, MSC and/or Seaweed) included in the audit and communicate this decision to The Client within 30 days of the audit date, unless further evidence has been requested.
 - 4.4.6.1 If further evidence has been requested from the client to demonstrate that non-conformities were satisfactorily closed, LRQA shall make a decision on certification for all scopes (ASC, MSC and/or Seaweed) included in the audit within 30 days of receiving this evidence.
- 4.4.7 For all CoC clients, LRQA shall, within 10 days of the certification decision:
 - a. Submit the finalised CoC audit report to The Client.
 - b. Record relevant details onto the scheme database.
 - c. Issue the certificate(s) to The Client (for certification or re-certification audits).
- 4.4.8 Where appropriate, LRQA shall suspend or withdraw certification in accordance with relevant provisions of the MSC General Certification Requirements, which may include contractual or administrative reasons.

5. Confidential Information

The obligations of confidentiality shall not extend to information which LRQA is obliged to share as part of the MSC (ASC) audit process or the MSC (ASC) CoC programme.

6. Complaints

6.1 LRQA complaints process

6.1.1 Client complaints are addressed according to internal LRQA procedure GMS03-05-01 Client Feedback – Complaints where sections relevant to the Client are summarised herein.

6.1.2 Complaints may be made via the following channels:

6.1.2.1 Via LRQA's dedicated 'Make a complaint' webpage: <https://www.lrqa.com/en/contact-us/make-a-complaint>. While this channel may not be available in all territories, where possible it is the preferred option.

6.1.2.2 Via a formal letter on client headed paper to any LRQA Office but preferably to:

LRQA (Seafood) Limited,
Office 79 (Pure Offices),
4-5 Lochside Way, Edinburgh Park,
Scotland, United Kingdom,
EH12 9DT

6.1.2.3 Via e-mail from a recognised client domain mailbox to any LRQA email address, but preferably to the dedicated LRQA MSC (ASC) CoC email: mccoc-ca@lrqa.com.

6.1.2.4 By telephone call to any LRQA personnel, but preferably to a member of LRQA Seafood on +44 121 817 4555.

6.1.2.5 Face to face in a meeting.

6.1.3 Complaints received should be immediately logged in LRQA's Feedback Handling System (FHS) and assigned to a Case Handler who shall acknowledge receipt, request any required additional information and commence an investigation as appropriate.

6.1.4 The following key Client Metrics apply to complaints received:

- a. LRQA Case Handler to contact the complainant and acknowledge receipt of the complaint within 2 working days from the complaint being made.
- b. Complaints targeted to being resolved to the client's satisfaction within 30 working days of the complaint being made.
- c. Client updated on the progress of the complaint at least once a week.

6.1.5 A complaint can only be closed once a client has agreed that the issue has been resolved.

6.1.5.1 In the event a Complainant does not accept a proposed resolution, the Case Handler will escalate the complaint for resolution.

6.2 MSC, ASC and ASI (the ASC appointed accreditation body) complaints processes

6.2.1 Where complaints escalate beyond LRQA's authority, the MSC's appointed assurance body (ASI's) dispute (including complaints) mechanism can be found on their website <https://www.asi-assurance.org/s/disputes>.

6.2.2 The above escalation pathway is available to The Client at any point in the certification process or subsequent certification cycle (if applicable).

7. Control of certified trademarks and CAB logo claims

- 7.1 The MSC ecolabel, the name “Marine Stewardship Council” and the acronym “MSC” are trademarks that are owned by the Marine Stewardship Council.
- 7.2 The ASC logo, the name “Aquaculture Stewardship Council” and the acronym “ASC” are trademarks that are owned the by Aquaculture Stewardship Council.
- 7.3 Any party wishing to use any of these trademarks on any materials that will be seen by consumers (or business customers for promotional purposes) shall hold a licence to do so from MSC.
- 7.3.1 The acronyms “MSC” and “ASC” and names “Marine Stewardship Council” and “Aquaculture Stewardship Council” may be used without a licence from MSC only in a business-to-business, non-consumer facing context (e.g. certified product production and storage) and only for product identification or employee training purposes.
- 7.3.2 Applicants for certification may use the name “Marine Stewardship Council” or “Aquaculture Stewardship Council” and the acronym “MSC” or “ASC” to inform stakeholders about the assessment or audit process and invite participation, without having a licence agreement.
- 7.3.3 If there is any doubt about whether a licence is required, Clients may direct questions concerning the ecolabel, logo, or other trademarks to MSC at: ecolabel@msc.org.
- 7.3.4 Any party intending to handle ASC-MSC seaweed shall ensure a Seaweed Partnership Agreement is in place before any use of these trademarks, including for use in a business-to-business, non-consumer facing context.

8. Agreement

By signing the Proposal (‘Offerta economica’) and entering a relationship with LRQA, the Client additionally agrees to the obligations specified in this Addendum.