

# REGOLAMENTO PER LA CONCESSIONE E IL MANTENIMENTO DELLA CERTIFICAZIONE DEL PERSONALE

## 1. DESCRIZIONE DELL'ISTITUTO

CERTIQUALITY S.r.l. è un Istituto di Certificazione di sistemi di gestione, di prodotti e servizi e del personale che opera secondo i criteri generali definiti dalle Norme della Serie UNI CEI EN ISO/IEC 17000 ed in particolare per la certificazione delle Persone, CERTIQUALITY opera in conformità alla norma UNI CEI EN ISO/IEC 17024:2012.

Lo stato giuridico dell'Istituto è descritto nello Statuto.

Il sostegno finanziario per l'attività dell'Istituto è fornito dall'applicazione delle tariffe per la Certificazione.

## 2. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

Nel presente Regolamento vengono definiti i rapporti tra CERTIQUALITY S.r.l. e le Persone che intendono certificare le proprie competenze.

Sull'applicazione del presente Regolamento sorveglia il Comitato per la Salvaguardia dell'Imparzialità, nominato dal Consiglio di Amministrazione, nel quale sono rappresentate le parti interessate alla Certificazione.

Il Certificato CERTIQUALITY è il documento con il quale si attesta che la Persona certificata soddisfa i requisiti contenuti nello specifico schema di certificazione.

## 3. DEFINIZIONI

Si fa riferimento alla norma UNI CEI EN ISO/IEC 17024:2012 "Requisiti generali per gli organismi che operano nella certificazione del personale"

Si richiamano inoltre le seguenti definizioni:

**Parte interessata:** persona, gruppo, organizzazione o altra entità che possono essere influenzati dalle attività di una persona certificata o dell'organismo di certificazione

**IMPARZIALITÀ:** presenza di obiettività; implica l'assenza di conflitti di interessi, o che questi siano

stati risolti in modo da non influenzare negativamente le attività

**RICHIEDENTE:** persona che ha presentato richiesta per essere ammesso al processo di certificazione

**CANDIDATO:** persona in possesso dei previsti dallo specifico schema di certificazione che viene ammesso al processo di certificazione

**PERSONA CERTIFICATA:** persona che ha superato con esito positivo tutte le valutazioni a cui viene rilasciato il certificato che viene iscritta nel registro delle persone certificate

**SCHEMA DI CERTIFICAZIONE:** insieme di requisiti di competenza ed altri requisiti pertinenti alla specifica tipologia di professione da certificare  
**Requisiti di certificazione:** insieme di requisiti specificati, comprendenti i requisiti dello schema da soddisfare al fine di rilasciare o mantenere la certificazione.

**CERTIFICATO:** documento che attesta che la persona indicata soddisfa i requisiti di certificazione

**COMPETENZA:** capacità di applicare conoscenze ed abilità al fine di conseguire i risultati prestabiliti

**VALUTAZIONE:** iter articolato che permette di valutare se una persona possiede i requisiti previsti dallo schema di certificazione.

**ESAME:** attività che permette di giudicare la competenza di un candidato mediante una o più prove scritte, orali, pratiche od osservazione diretta

**ESAMINATORE:** persona che ha la competenza per condurre un esame e, ove tale esame richieda un giudizio professionale, valutarne i risultati.

**SORVEGLIANTE:** persona che gestisce o sovrintende ad un esame, ma che non partecipa alla valutazione della competenza del candidato.

#### 4. CONDIZIONI GENERALI

4.1 Possono accedere alla Certificazione tutte le Persone, in possesso dei requisiti previsti dallo specifico schema di certificazione, che ne facciano richiesta.

Gli schemi di certificazione ed i regolamenti sono disponibili sul sito Internet: [www.certiquality.it](http://www.certiquality.it).

4.2 Perché venga attivato l'iter di certificazione, la persona richiedente deve: accettare le regole fissate dal presente Regolamento e le condizioni comunicate dall'Istituto.

4.3 L'accettazione della domanda, il rilascio della Certificazione e il suo mantenimento comportano il pagamento degli importi previsti; il mancato adempimento di tali obblighi alla scadenza stabilita comporta la sospensione o la revoca della certificazione.

4.4 Possono verificarsi modifiche dei requisiti contenuti nello schema di certificazione per:

- modifiche della legislazione o della normativa di riferimento;
- modifiche delle condizioni di rilascio della Certificazione.

CERTIQUALITY pubblica sul sito web lo schema di certificazione con le modifiche apportate.

Le modifiche introdotte si applicano a tutte le Persone certificate. La data di entrata in vigore delle modifiche viene definita in relazione alla entità delle modifiche e al tempo necessario per il loro recepimento.

Se le modifiche introdotte comportano la necessità di nuove verifiche i costi sono a carico della persona certificata.

Il mancato adeguamento alle modifiche può comportare la sospensione o la revoca della certificazione.

Se la persona certificata non accetta le modifiche può rinunciare alla certificazione.

4.5 CERTIQUALITY gestisce un Registro delle Persone certificate disponibile sul sito Internet: [www.certiquality.it](http://www.certiquality.it).

In caso di schema accreditato la persona potrà inoltre essere inserita nella banca dati di Accredia.

#### 5. PROCESSO DI CERTIFICAZIONE

CERTIQUALITY predispone, mantiene e riesamina specifici schemi di certificazione del personale. Gli schemi vengono esaminati ed approvati da una Commissione che garantisce la competenza nel profilo specifico oggetto di Certificazione.

##### 5.1 DOMANDA DI CERTIFICAZIONE

Possono presentare domanda di certificazione tutte le persone che soddisfano i requisiti previsti dallo Schema di certificazione, siano esse dipendenti, lavoratori autonomi o titolari di una organizzazione. La persona interessata può richiedere il modulo di domanda per lo schema specifico contattando Certiquality. La domanda deve essere compilata in ogni sua parte ed essere corredata di tutta la documentazione richiesta. La compilazione della domanda comporta anche l'accettazione del Codice Deontologico, del presente Regolamento Generale e dello schema/regolamento di schema specifico.

CERTIQUALITY provvede ad esaminare la documentazione e in caso di incompletezza, segnala le carenze al Richiedente.

Certiquality invia ai candidati una email di conferma unitamente alla richiesta di pagamento della quota prevista nel tariffario per l'ammissione all'esame.

##### 5.2 VALUTAZIONE DOCUMENTALE

CERTIQUALITY provvede alla verifica della documentazione al massimo entro 30 giorni dal ricevimento della domanda stessa.

Se il candidato ha documentato il possesso dei requisiti può essere ammesso agli esami.

Qualora la verifica dei requisiti di ammissione non desse esito positivo, CERTIQUALITY ne dà comunicazione scritta al Candidato che ha facoltà presentare reclamo secondo quanto previsto all'art 17. Il Richiedente interessato non ha diritto ad alcun rimborso dell'importo versato per l'accettazione della domanda di certificazione.

##### 5.3 ESAME E VALUTAZIONE DEI RISULTATI

CERTIQUALITY fissa la data dell'esame con un preavviso minimo di almeno 10 giorni lavorativi antecedenti la data stabilita per l'esame, CERTI-

QUALITY invia una mail di conferma con l'indicazione del centro esame, la data e l'ora di convocazione.

La Commissione d'esame è composta attingendo dall'albo degli Esaminatori qualificati. Il numero di Esaminatori viene definito in base al numero di candidati, in modo da garantire che tutti i candidati abbiano le stesse tempistiche di valutazione. Nel caso in cui un Esaminatore per gravi motivi (quali malattia, infortunio, etc.) sia costretto a non dar corso all'esame già pianificato o ad interromperlo durante la sua esecuzione, Certiquality può incaricare un sostituto o rinviare l'esame senza che il Candidato debba pagare esborsi aggiuntivi. L'iscrizione agli esami si intende perfezionata alla ricezione del pagamento della quota d'ammissione.

CERTIQUALITY si riserva il diritto di annullare o rinviare gli esami, dandone comunicazione scritta al candidato tramite e-mail.

In caso di mancata partecipazione all'esame, comunicata dal Candidato per iscritto entro 10 giorni lavorativi antecedenti la data, la quota di ammissione viene restituita al Candidato. Qualsiasi successiva rinuncia agli esami non dà diritto ad alcun rimborso e la partecipazione ad un altro esame comporterà il nuovo pagamento della quota di ammissione.

Le modalità di effettuazione delle specifiche prove di esame sono descritte nel pertinente Schema di certificazione.

L'elenco degli iscritti all'esame è a disposizione della Commissione d'esame che procede all'identificazione dei presenti tramite controllo di un documento d'identità in corso di validità.

La Commissione procede con lo svolgimento delle prove previste dallo schema.

Qualsiasi comunicazione tra i Candidati durante una qualsiasi prova d'esame è causa di interruzione della prova stessa e di esclusione dall'esame dei Candidati coinvolti.

Durante le prove non è ammessa la consultazione di alcun documento fatta eccezione per i documenti preventivamente autorizzati dallo Schema. I candidati che non avessero superato l'esame hanno il diritto di ripeterlo una seconda volta, in una sessione successiva a scelta del candidato nell'ambito delle date programmate entro un anno

dall'effettuazione del primo esame. Per la quotazione relativa alla ripetizione delle prove d'esame si rimanda al tariffario.

#### 5.4 VALUTAZIONE DI GRADIMENTO DELL'ESAME

Al termine di ciascuna sessione d'esame viene fornito ai candidato un questionario di valutazione di gradimento, anonimo e volontario, mirato a raccogliere indicazioni e suggerimenti utili al fine di valutare l'equità, la validità, l'affidabilità e le prestazioni generali dell'esame stesso.

#### 5.5 RILASCIO DELLA CERTIFICAZIONE

CERTIQUALITY esamina il rapporto della Commissione d'esame e ad esito positivo sottopone la pratica del Candidato al Comitato di Delibera.

Entro 30 giorni lavorativi della data di svolgimento dell'esame CERTIQUALITY comunica al candidato la valutazione finale tramite email.

In caso di concessione negata dal Comitato di Delibera, il Candidato dovrà sostenere un nuovo esame.

Il Candidato che non accetti la decisione di non concedere la certificazione, può fare ricorso esponendo le ragioni del proprio dissenso, secondo quanto previsto all'art 15.

CERTIQUALITY rilascia il Certificato, in caso di concessione della certificazione.

CERTIQUALITY concede inoltre l'autorizzazione ad utilizzare il marchio CERTIQUALITY conformemente a quanto precisato nell'Art. 14.

CERTIQUALITY quindi provvede all'iscrizione nel Registro delle Persone Certificate, gestito secondo le modalità previste dall'Art. 6.

#### 5.6 MANTENIMENTO DELLA CERTIFICAZIONE

Durante il periodo di validità della certificazione CERTIQUALITY effettua un controllo sul personale certificato per verificare il perdurare del mantenimento della conformità ai requisiti stabiliti dal presente Regolamento e dallo Schema di Certificazione.

CERTIQUALITY conferma la certificazione per tutta la durata prevista dallo Schema di certificazione applicabile a condizione che la Persona certificata

mantenga le competenze e che questo venga confermato dalle verifiche periodiche di mantenimento che normalmente sono previste con periodicità annuale.

Le verifiche sono finalizzate ad accertare: l'effettività dell'attività professionale, l'assenza o la corretta gestione di reclami l'aggiornamento delle conoscenze e il corretto utilizzo del marchio Certiquality.

La documentazione richiesta è indicata in ogni Schema di certificazione dove vengono anche stabiliti i tempi per l'invio.

Le verifiche di mantenimento sono subordinate al pagamento degli importi al riguardo previsti dal contratto di certificazione.

Al termine di ciascuna verifica periodica CERTIQUALITY ne comunica l'esito via email alla Persona certificata.

In caso di esito negativo si applicano le disposizioni degli Artt. 8 e 9.

Nel caso il soggetto certificato segnali l'assenza (documentata) di soddisfacimento dei requisiti di mantenimento (es: aggiornamento professionale, continuità operativa) per motivazioni di salute (malattia, emergenza sanitaria Covid-19, maternità...), Certiquality può mantenere valida la certificazione raccogliendo le evidenze a supporto entro il successivo mantenimento.

## 5.7 RINNOVO DELLA CERTIFICAZIONE

Alla scadenza del periodo di validità della certificazione stabilito nello Schema di certificazione applicabile, la certificazione può essere rinnovata effettuando le verifiche previste.

Il rinnovo della certificazione è automatico a meno che la persona non presenti formale disdetta con un preavviso minimo di 3 (tre) mesi tramite raccomandata.

Il Professionista che non ha presentato disdetta è tenuto a versare la quota di rinnovo ed ad inviare la documentazione aggiornata indicata nello schema specifico almeno 60 giorni precedenti la scadenza del termine di validità della certificazione per consentire la valutazione dei requisiti necessari per il rinnovo e la successiva riemissione del certificato entro la data di scadenza indicata nel certificato.

La verifica di rinnovo è subordinata al pagamento degli importi previsti.

La documentazione richiesta è indicata in ogni Schema di certificazione e deve essere recapitata

a CERTIQUALITY entro 60 gg. antecedenti la data di scadenza del certificato.

Le verifiche possono prevedere: l'esecuzione di un nuovo esame; verifiche sui luoghi di lavoro; accertamenti circa eventuale presenza di reclami concernenti la Persona certificata.

Il Comitato di Delibera esamina la pratica di rinnovo della certificazione ed esprime la propria decisione al riguardo. La concessione del rinnovo della certificazione è comunicata via email alla Persona a cui viene rilasciato un nuovo certificato.

## 5.8 VERIFICHE SUPPLEMENTARI

In presenza di segnalazioni significative e documentate da parte del mercato su inadempienze di persone certificate CERTIQUALITY può disporre verifiche supplementari.

Nel caso in cui la Persona certificata rifiuti, senza valide motivazioni, di accogliere l'esaminatore o di presentarsi ad un centro d'esame per la verifica, la certificazione sarà sospesa.

CERTIQUALITY informa via email la Persona certificata sull'esito della verifica: in caso di esito positivo, la certificazione viene confermata (i costi della verifiche supplementari restano a carico di CERTIQUALITY); in caso di esito negativo, la certificazione viene sospesa e viene richiesto alla Persona certificata di seguire opportuni corsi di aggiornamento entro un tempo prefissato a cui deve seguire un esame di valutazione; con il superamento di tale esame viene riattivata la certificazione (i costi delle verifiche supplementari restano a carico della persona certificata).

## 6. REGISTRO DELLE PERSONE CERTIFICATE

CERTIQUALITY predispone e aggiorna il Registro delle Persone certificate.

Tale informazione, se autorizzata da parte del candidato in fase di richiesta di certificazione, permette la pubblicazione dei dati del candidato sul sito [www.certiquality.it](http://www.certiquality.it) e, nel caso di schemi accreditati, sul sito [www.accredia.it](http://www.accredia.it).

Analoga evidenza viene data per i provvedimenti di rinuncia, sospensione e revoca della certificazione.

## 7. DIRITTI E DOVERI DELLA PERSONA IN POSSESSO DI CERTIFICAZIONE

7.1 CERTIQUALITY si impegna a condurre con diligenza professionale la valutazione delle persone

rispetto ai requisiti dello Schema di certificazione applicabile.

Tutto il processo di certificazione viene condotto con assoluta indipendenza e terzietà.

CERTIQUALITY non assume alcun obbligo in merito all'esito positivo della valutazione e all'emissione del Certificato.

CERTIQUALITY rilascia al Cliente la certificazione solo nel caso in cui i requisiti del Candidato risultino conformi a quanto stabilito nello Schema di certificazione di riferimento e che siano adempiuti tutti gli obblighi contrattuali.

7.2 Gli Esaminatori incaricati di condurre e valutare le prove d'esame, sono qualificati sulla base della loro esperienza, dei titoli posseduti e delle conoscenze nei settori produttivi pertinenti a ciascuno schema di certificazione. Ciascun esaminatore sottoscrive gli impegni di riservatezza e di assenza di conflitto di interessi.

7.3 Con la certificazione la Persona si impegna a condurre una attività professionale retta e irreprensibile secondo quanto previsto nel Codice Deontologico che viene sottoscritto.

La persona in possesso di Certificazione si impegna a:

- comunicare prontamente a CERTIQUALITY tutte le variazioni sui propri riferimenti anagrafici e professionali
- sottoporre a CERTIQUALITY tutti i documenti previsti dal presente Regolamento Generale, dallo Schema di certificazione applicabile e indicati nella Richiesta di Certificazione, secondo le tempistiche di volta in volta richieste;
- rispettare tutti i requisiti relativi alla salute e sicurezza sui luoghi di lavoro durante lo svolgimento degli esami presso le sedi indicate da CERTIQUALITY;
- mantenere una registrazione di tutti i reclami di cui sia venuto a conoscenza riguardanti attività pertinenti allo scopo di certificazione adottando le azioni correttive adeguate;
- rendere disponibili a CERTIQUALITY le registrazioni relative ai reclami e alla loro gestione;
- accettare, a seguito di reclami, eventuali verifiche supplementari stabilite da CERTIQUALITY e/o, quando applicabile, da Accredia;
- informare tempestivamente CERTIQUALITY di situazioni che possano influenzare negativamente la conformità ai requisiti o di situazioni difformi rilevate dalle Autorità di controllo, nonché eventuali

sospensioni o revoche di autorizzazioni, concessioni, ecc. relative alla attività certificata;

- informare tempestivamente CERTIQUALITY dell'esistenza di eventuali procedimenti giudiziari e/o amministrativi riguardanti l'attività certificata e di ogni successivo sviluppo delle suindicate condizioni.

CERTIQUALITY si riserva la facoltà di eseguire eventuali verifiche supplementari nonché adottare provvedimenti cautelativi, quali la sospensione o revoca della certificazione rilasciata.

I costi relativi agli accertamenti condotti da CERTIQUALITY sono a carico del Cliente interessato.

Per gli Schemi di certificazione accreditati la Persona certificata è consapevole e consente l'accesso a tutto o ad una qualsiasi parte del processo di certificazione di cui all'Art. 5 alle persone incaricate dall'Ente di accreditamento, inoltre la Persona certificata, in particolare, è consapevole ed acconsente ad essere intervistata da Ispettori ACCREDIA.

Il mancato riconoscimento agli Ispettori ACCREDIA del diritto di accesso, ovvero il rifiuto alle loro interviste comporta la mancata concessione della certificazione ovvero la sospensione/revoca della certificazione concessa.

L'uso del Marchio Accredia è consentito esclusivamente in abbinamento al Marchio dell'Organismo accreditato. Il Marchio ACCREDIA utilizzabile dai Clienti degli Organismi Accreditati è di forma ovale e riporta la denominazione ACCREDIA con la dizione "L'Ente di Accreditamento" e al centro la sagoma dell'Italia.

Per gli Schemi di certificazione accreditati la Persona certificata, qualora intenda utilizzarne il marchio, si obbliga ad apporre il marchio ACCREDIA congiuntamente al marchio CERTIQUALITY sui suoi biglietti da visita, sulla sua carta intestata e su altra sua documentazione.

(Vedi Regolamento per l'utilizzo del Marchio ACCREDIA RG-09 sul sito web [www.accredia.it](http://www.accredia.it))

## 8. SOSPENSIONE DELLA CERTIFICAZIONE

In caso di situazioni problematiche o del perdurare di scostamenti dopo il termine concordato per la loro eliminazione, CERTIQUALITY può sospendere la Certificazione.

Esempi di tali gravi carenze sono:

- scorretto uso del marchio di certificazione;

- mancato pagamento delle quote di certificazione;
- mancato trattamento dei reclami;
- inosservanza di una qualsiasi delle prescrizioni contenute nel presente Regolamento e/o nello schema di certificazione pertinente.

La decisione sulla sospensione spetta al Comitato di Delibera.

CERTIQUALITY comunica alla Persona certificata la sospensione del Certificato mediante raccomandata indicando il motivo, la durata, che non può superare i 6 mesi e le condizioni alle quali il provvedimento può essere revocato.

Fermo restando l'adozione della sospensione della certificazione, CERTIQUALITY può adottare ogni iniziativa utile a tutelare, anche tramite pubblicazione, i suoi interessi lesi e la sua immagine. Non sono escluse azioni di carattere legale.

La sospensione preclude alla persona certificata l'uso del Certificato e il marchio di certificazione.

La Persona certificata dovrà informare della condizione di sospensione i propri clienti nel caso in cui il certificato fosse determinante al fine di acquisire o mantenere un contratto/fornitura.

In caso di violazione di tali obblighi il Certificato verrà revocato.

Il provvedimento di sospensione può essere ritirato previa dimostrazione a CERTIQUALITY dell'avvenuta rimozione delle cause che l'hanno generato; questo può comprendere il superamento di una nuovo esame da parte della Persona interessata ovvero l'esecuzione di una verifica supplementare per verificare che sussistano le condizioni per la riattivazione del certificato. Se l'esito di tale verifica è positivo, il certificato viene riattivato; in caso negativo, CERTIQUALITY può disporre la revoca del certificato. CERTIQUALITY comunica alla Persona certificata per email la riattivazione e per raccomandata l'eventuale revoca.

La Persona certificata ha la facoltà di chiedere a CERTIQUALITY in forma scritta per un periodo non superiore ad un anno la sospensione del certificato nel caso in cui intenda interrompere l'attività oggetto della certificazione. La ripresa dell'attività deve essere comunicata a CERTIQUALITY che potrà riattivare la validità del Certificato, pianificare una verifica supplementare compreso il superamento di un nuovo esame.

Le spese sostenute da CERTIQUALITY per verifiche originate da provvedimenti di sospensione, sono a carico della Persona certificata.

## 9. REVOCA DELLA CERTIFICAZIONE

La revoca e, conseguentemente, la cancellazione e il ritiro della Certificazione viene deliberata dal Comitato di Delibera di CERTIQUALITY a seguito di:

- mancata eliminazione delle cause che hanno provocato la sospensione allo scadere del termine definito da CERTIQUALITY;
- se i casi indicati al par. 8 sono di tale gravità da rendere necessaria una immediata revoca;
- interruzione definitiva delle attività coperte da certificazione;
- mancata accettazione da parte della Persona certificata di cambiamenti del presente Regolamento, dello Schema di certificazione o della legislazione o normativa di riferimento;
- irregolarità gravi in merito all'utilizzo del certificato e/o del marchio di proprietà di CERTIQUALITY;
- mancato versamento delle somme dovute.

CERTIQUALITY comunica alla Persona certificata la sospensione del Certificato mediante raccomandata

La Persona certificata può fare ricorso motivato contro la decisione di revoca della certificazione secondo quanto previsto al [cap.15](#).

Nel caso di revoca del Certificato, la Persona certificata ha l'obbligo di:

- distruggere o restituire l'originale del Certificato;
- non utilizzare copie e/o riproduzioni del certificato revocato;
- eliminare immediatamente ogni riferimento al certificato revocato da carta intestata, da biglietti da visita, dalla documentazione tecnica e pubblicitaria (inclusi domini internet); comunicare immediatamente ai propri clienti tale notizia con le stesse modalità con cui era stato comunicato l'avvenuto rilascio del Certificato.

La revoca comporta la cancellazione dei dati della Persona certificata dal Registro indicato all'art. 6. Fermo restando l'adozione della revoca della certificazione, CERTIQUALITY può adottare ogni iniziativa utile a tutelare, anche tramite pubblicazione, i suoi interessi lesi e la sua immagine. Non sono escluse azioni di carattere legale.

La revoca del Certificato non dà diritto ad alcun rimborso degli importi pagati a qualsivoglia titolo

e/o a far venir meno l'obbligo di pagare quegli nel frattempo maturati.

La Persona alla quale è stato revocato il certificato può ripresentare Domanda di Certificazione dopo 6 mesi dalla data di revoca a condizione che siano state rimosse o risolte le ause originanti la decisione di revoca.

## 10. RINUNCIA ALLA CERTIFICAZIONE

La Persona certificata può rinunciare alla Certificazione in suo possesso:

- alla scadenza del Certificato quando intende cessare l'attività certificata o non intenda più mantenere il certificato;
- quando siano intervenute modifiche al presente Regolamento, allo Schema di certificazione o agli eventuali documenti di riferimento e la Persona non sia in grado o non intenda adeguarsi ai nuovi requisiti.

La disdetta deve essere inviata a CERTIQUALITY con un preavviso minimo di 3 (tre) mesi rispetto alla scadenza del certificato tramite raccomandata.

La Persona certificata che non presenta disdetta entro i termini sopra indicati è tenuta a versare la quota di mantenimento/rinnovo prevista dal tariffario ed a inviare la documentazione aggiornata indicata nello schema di riferimento entro e non oltre 60 giorni dalla scadenza del termine di validità del certificato.

In caso di rinuncia, la Persona deve restituire l'originale del certificato, non utilizzare le eventuali copie e riproduzioni del certificato, eliminare da carta intestata, documentazione tecnica e commerciale ogni riferimento o simbolo relativi alla certificazione così come previsto nel caso di revoca.

La rinuncia comporta la cancellazione dei dati della Persona certificata dal Registro indicato all'art. 6.

La rinuncia è efficace a partire dalla data di ricevimento della relativa comunicazione da parte di CERTIQUALITY. Resta inteso che fino a tale data hanno efficacia gli impegni contrattuali fra le parti. La rinuncia al Certificato non darà diritto al Cliente ad alcun rimborso delle tariffe e/o quote pagate a qualsivoglia titolo e/o a far venir meno l'obbligo di pagare quelle nel frattempo maturate.

## 11. RISERVATEZZA

Gli atti (documentazione, lettere, comunicazioni) relativi al processo di certificazione sono considerati riservati e l'accesso ad essi è regolamentato da apposita procedura interna.

Le persone dell'Istituto che nel corso dell'espletamento delle proprie funzioni vengano a conoscenza dei contenuti di tali atti, sono tenute al segreto professionale.

L'accesso e la consultazione dei documenti relativi alla certificazione sono riservati solo alle funzioni dell'Istituto coinvolte nell'iter di certificazione e alla Persona certificata e agli Enti di controllo e accreditamento. Nel caso in cui informazioni relative alla Persona debbano essere divulgate per obblighi di legge, CERTIQUALITY ne darà avviso alla Persona stessa.

Ad eccezione di questi casi Certiquality non divulga informazioni sulle Persone certificate senza il consenso scritto delle stesse.

CERTIQUALITY opera comunque in piena conformità alle prescrizioni della normativa vigente in materia di trattamento dei dati personali.

## 12. CONDIZIONI CONTRATTUALI ECONOMICHE

CERTIQUALITY predispone un tariffario per ciascuno schema di certificazione nel quale sono indicate tutte le tariffe e le modalità di applicazione.

## 13. RESPONSABILITA'

La Persona certificata è l'unica responsabile, sia nei confronti dei propri clienti e datori di lavoro, sia nei confronti dei terzi, riguardo allo svolgimento della propria professione ed alla rispondenza di tali servizi a tutte le disposizioni normative, di legge e/o regolamentari, applicabili.

CERTIQUALITY è esplicitamente esonerato da ogni responsabilità in caso di mancata o incompleta comunicazione di dati, come pure nel caso gli stessi non corrispondano alla reale situazione.

CERTIQUALITY è esplicitamente esonerata da ogni responsabilità per difetti di prodotti/servizi forniti dalla Persona certificata a terzi, inclusi i casi contemplati in materia di responsabilità per danno da prodotti/servizi difettosi e non conformi.

CERTIQUALITY non è in alcun modo responsabile né risponde di un eventuale mancato riconosci-

mento della certificazione da parte di terzi, né risponde per eventuali richieste di danni/compensi o richieste risarcitorie per il mancato riconoscimento delle aspettative nei confronti della certificazione.

#### 14. USO DEL MARCHIO

Il marchio da utilizzare per la Certificazione del Personale è il seguente:



Il Marchio è formato da un'ovale blu con scritta bianca (pantone 301 C)

Non sono consentite alterazioni dei colori base del marchio; è consentito tuttavia l'utilizzo in bianco e nero.

Esso è di proprietà esclusiva di CERTIQUALITY.

Le Persone certificate e che sono in possesso del relativo certificato possono utilizzarlo in copia per dare notizia dell'avvenuta certificazione.

L'uso del marchio CERTIQUALITY deve essere tale da non generare alcun dubbio che venga inteso per attività o persone non menzionate nel certificato.

La Persona certificata può utilizzare il marchio CERTIQUALITY su biglietti da visita, pubblicazioni, siti internet, materiale pubblicitario, carta intestata, materiali e documenti vari.

Il marchio CERTIQUALITY deve essere sempre accompagnato dalla dicitura e dal numero di certificazione.

Eventuali casi di soluzioni diverse da quelle definite in questo Regolamento devono essere preventivamente autorizzate da CERTIQUALITY

Il marchio e le relative diciture possono essere ridotti uniformemente.

I singoli Schemi di certificazione possono prevedere ulteriori regole con particolare riferimento all'indicazione dello Schema stesso ed alla dicitura da riportare.

#### 15. RICORSI

Il Candidato/Persona certificata può presentare a mezzo raccomandata, entro 10/15 gg. dal ricevimento del provvedimento medesimo, un motivato ricorso rispetto alla decisione sulla certificazione, sospensione e revoca presa da CERTIQUALITY. Il ricorso è esaminato dalla Direzione (Direttore Generale) di CERTIQUALITY e in seconda istanza dal Comitato di Salvaguardia dell'Imparzialità.

Le decisioni in merito al ricorso sono comunicate al ricorrente a mezzo raccomandata.

In caso di non accoglimento del ricorso, il provvedimento diventa definitivo; in caso di accoglimento il provvedimento viene annullato o revocato.

Le spese sono a carico della parte soccombente.

#### 16. CONTENZIOSI

Ogni controversia relativa all'applicazione o all'interpretazione del presente regolamento sarà devoluta alla competenza esclusiva del Foro di Milano.

#### 17. RECLAMI

Il candidato o la Persona certificata può inoltrare un reclamo riguardo il processo di certificazione. Anche i clienti delle Persone certificate possono segnalare alla Direzione di CERTIQUALITY fatti pregiudizievoli a carico delle stesse Persone certificate.

Il reclamo deve essere inviato tramite lettera raccomandata A.R.

Il reclamo è esaminato dalla Direzione (Direttore Generale) di CERTIQUALITY e in seconda istanza dal Comitato di Salvaguardia dell'Imparzialità.

Le decisioni in merito al reclamo sono comunicate al ricorrente a mezzo raccomandata.

Le decisioni in merito al reclamo sono comunicate per iscritto al reclamante.

Le spese relative al reclamo sono a carico del reclamante, fatto salvo il caso di accoglimento del reclamo stesso.

Segnalazioni/reclami anonimi non sono presi in considerazione da CERTIQUALITY.

Il Candidato dovrà sostenere il solo esame orale con la metodologia richiamata nel presente schema di certificazione.

Il certificato emesso si deve considerare come un nuovo certificato (della durata di 5 anni).

#### **18. RITIRO, RINUNCIA E REVOCA DELLA CERTIFICAZIONE**

In caso di ritiro, rinuncia o revoca della certificazione il candidato dovrà iniziare nuovamente l'intero iter di certificazione.