



# **Condizioni Generali di Contratto**

**PER LA CERTIFICAZIONE DEL  
PERSONALE**

## INDICE

<b>PREMESSA</b> .....	<b>3</b>
<b>1 Definizioni</b> .....	<b>3</b>
<b>2 Oggetto del servizio di certificazione. Divieto di consulenza</b> .....	<b>3</b>
2.1 Oggetto del servizio.....	3
2.2 Divieto di consulenza.....	3
<b>3 Documenti di riferimento</b> .....	<b>4</b>
<b>4 Comitato di Schema</b> .....	<b>4</b>
<b>5 Comitato per la Salvaguardia dell'Imparzialità</b> .....	<b>4</b>
<b>6 Durata del contratto</b> .....	<b>4</b>
<b>7 Obblighi di ICMQ</b> .....	<b>4</b>
7.1 Commissione di esame .....	5
7.2 Segreti aziendali e riservatezza.....	5
7.3 Rilascio del certificato e della tessera.....	5
7.4 Limiti di responsabilità .....	5
<b>8 Obblighi del cliente</b> .....	<b>5</b>
8.1 Consegna documenti contrattuali .....	5
8.2 Obbligo di collaborazione e sicurezza sul lavoro durante gli esami.....	5
8.3 Obbligo di mantenimento della conformità.....	6
8.4 Deontologia professionale .....	6
8.5 Obbligo di pagamento del compenso.....	6
8.6 Obbligo di gestione dei reclami.....	6
<b>9 Istruzione della richiesta di certificazione</b> .....	<b>7</b>
<b>10 Procedimento per il rilascio dei certificati</b> .....	<b>7</b>
10.1 Verifica completezza della richiesta di certificazione, conferma di avvio dell'iter di certificazione e nomina esaminatore ....	7
10.2 Metodo di valutazione delle competenze .....	7
10.3 Svolgimento dell'esame.....	7
10.4 Valutazione dei risultati dell'esame e rilascio del certificato .....	7
10.5 Mantenimento e rinnovo della certificazione. ....	8
10.6 Verifiche supplementari .....	8
<b>11 Modifiche ed Estensioni del certificato</b> .....	<b>8</b>
<b>12 Durata del certificato</b> .....	<b>8</b>
<b>13 Uso del certificato e del marchio ICMQ</b> .....	<b>8</b>
<b>14 Registro delle Persone certificate</b> .....	<b>9</b>
<b>15 Sospensione del certificato</b> .....	<b>9</b>
<b>16 Revoca del certificato e Rinuncia</b> .....	<b>10</b>
16.1 Revoca del certificato .....	10
16.2 Rinuncia al certificato .....	10
<b>17 Risoluzione delle condizioni generali di contratto</b> .....	<b>11</b>
<b>18 Modifiche ai regolamenti tecnici e alle presenti condizioni generali di contratto</b> .....	<b>11</b>
<b>19 Responsabilità civile</b> .....	<b>11</b>
<b>20 Ricorsi</b> .....	<b>12</b>
<b>21 Contestazioni e reclami</b> .....	<b>12</b>
<b>22 Privacy</b> .....	<b>12</b>
<b>23 Copyright</b> .....	<b>12</b>
<b>24 Controversie e arbitrato</b> .....	<b>12</b>
24.1 Arbitrato .....	12
24.2 Autorità Giudiziaria.....	12

## PREMESSA

ICMQ S.p.A. (di seguito ICMQ) è un organismo di certificazione e ispezione che, operando come organismo indipendente, provvede a rilasciare alle Persone che operano nel settore delle costruzioni, la certificazione delle attività da essi svolte. ICMQ opera in conformità alla norma UNI CEI EN ISO/IEC 17024 "Requisiti generali per gli organismi che operano nella certificazione del personale". In alcun modo viene negato l'accesso alla certificazione alle persone che dispongono delle competenze e requisiti necessari. ICMQ non effettua, né direttamente né tramite sub-contrattori, servizi di consulenza.

## 1 Definizioni

Tutte le volte che in queste Condizioni Generali saranno usate con la lettera iniziale maiuscola, le seguenti parole avranno il seguente significato:

**Organismo di Certificazione (OdC):** Organismo indipendente che attua e gestisce un Sistema di certificazione di conformità che consente di dichiarare che determinate Persone operano con adeguata competenza e seguono le specifiche di un determinato Regolamento Tecnico.

**Cliente:** persona che partecipa al processo di certificazione e che sottoscrive il presente contratto. Può essere dipendente/collaboratore di una Società oppure artigiano/professionista indipendente.

**Organismo di Valutazione (OdV):** Organismo che, indipendentemente da qualsiasi interesse predominante, è qualificato da ICMQ a preparare e gestire gli esami di certificazione. Per la certificazione di alcune figure professionali, può coincidere con la struttura di ICMQ.

**Comitato di Certificazione (CdC):** si intenderà l'insieme delle persone che decideranno sul Rilascio, Mantenimento, Rinnovo, Sospensione e Revoca della Certificazione.

**Comitato di Schema (CdS):** organo responsabile dello sviluppo e mantenimento dello schema di certificazione per ciascun tipo di profilo professionale che ha anche il compito di validare lo schema di certificazione relativo a nuove figure professionali.

**Comitato di Salvaguardia dell'Imparzialità (CSI):** organo indipendente che, in conformità alla Norma UNI CEI EN ISO/IEC 17024, assicura la rappresentatività e la competenza delle parti istituzionali economiche e sociali interessate alla certificazione

**Certificato:** si intenderà il certificato di competenza professionale rilasciato al cliente da parte di ICMQ attestante la conformità delle competenze del cliente al documento richiamato (Regolamento Tecnico o norma UNI);

**Esaminatore:** persona incaricata da ICMQ o dall'OdV, in possesso di pertinenti qualifiche personali e tecniche, competente a valutare i Candidati in conformità al pertinente Regolamento Tecnico o norme UNI.

**Lista di Controllo:** documento predisposto da ICMQ e utilizzato dagli esaminatori per raccogliere le evidenze del rispetto o meno, da parte del cliente, dei requisiti del documento di riferimento;

**Regolamento Tecnico (RT):** documento specifico per ogni singolo profilo professionale di riferimento per la certificazione, che descrive i requisiti minimi di accesso all'esame, le modalità di svolgimento dell'esame e i criteri di valutazione del cliente.

**Servizio:** risultato dell'attività del cliente, che deve essere conforme a specifiche prefissate che possono essere norme tecniche nazionali o internazionali, capitolati concordati con il cliente o interni al cliente, o altri documenti identificati.

**Sorveglianza:** attività mediante la quale ICMQ verifica periodicamente il mantenimento delle competenze della persona certificata

**Valutazione:** azione mediante la quale ICMQ o l'OdV accerta la competenza del cliente e controlla l'operato della persona certificata al fine di giudicare la conformità del suo operato alle norme e regolamenti di riferimento.

Per tutte le altre definizioni contenute in queste Condizioni Generali si rinvia alle definizioni riportate nella norma UNI CEI EN ISO/IEC 17024 (versione corrente) "Requisiti generali per gli organismi che operano nella certificazione del personale".

## 2 Oggetto del servizio di certificazione. Divieto di consulenza

### 2.1 Oggetto del servizio

La certificazione del personale prevede che ICMQ esamini le competenze (conoscenze e/o abilità) del cliente per verificarne la conformità al Regolamento Tecnico di riferimento.

### 2.2 Divieto di consulenza

ICMQ non offre o fornisce formazione professionale attinente alla certificazione, né aiuta altri nella preparazione di tali servizi.

### 3 Documenti di riferimento

Costituiscono parte integrante delle presenti Condizioni Generali i seguenti documenti che sono stati letti ed approvati:

- a) Richiesta di Certificazione di pertinenza;
- b) Regolamento uso del Marchio e relativo allegato, specifico per profilo professionale;
- c) Regolamento Tecnico di pertinenza;

Le presenti Condizioni Generali annullano espressamente ogni diverso precedente accordo verbale e/o scritto tra le parti.

Ad ogni tipologia di attività di certificazione, corrispondono specifici documenti predisposti da ICMQ e richiamati anche negli articoli successivi:

- Domande d'esame per prova teorica
- Temi di esame o esercitazioni per prova pratica
- Lista di Controllo per valutazione prova pratica (ove prevista)
- Scheda di valutazione

Tali documenti vanno considerati come parte integrante delle presenti Condizioni Generali e sono utilizzati nella istruttoria della pratica per il rilascio della certificazione.

Sono da considerarsi norme tecniche di riferimento i seguenti documenti:

- UNI CEI EN ISO/IEC 17024 (versione corrente) "Requisiti generali per gli organismi che operano nella certificazione del personale";
- tutte le disposizioni previste dai regolamenti ACCREDIA, disponibili sul sito internet [www.accredia.it](http://www.accredia.it) in caso di Certificazioni rilasciate sotto accreditamento e che il candidato si impegna a conoscere ed applicare;
- Normative/leggi cogenti applicabili al settore e alla Norma per cui si richiede la certificazione;
- Linee Guida EA/IAF applicabili.

### 4 Comitato di Schema

E' l'organo responsabile dello sviluppo e mantenimento dello schema di certificazione per ciascun tipo di profilo professionale che ha anche il compito di validare i nuovi schemi di certificazione del personale e verificare il corretto mantenimento degli schemi esistenti.

### 5 Comitato per la Salvaguardia dell'Imparzialità

Sul mantenimento dell'imparzialità in tutte le fasi di certificazione sorveglia un Comitato per la Salvaguardia dell'Imparzialità, nominato dal Consiglio di Amministrazione di ICMQ, nel quale sono rappresentate tutte le parti interessate alla certificazione, operante in base ad apposita procedura.

### 6 Durata del contratto

Il contratto di certificazione si perfeziona alla data in cui ICMQ riceverà domanda di certificazione con la sottoscrizione ed accettazione dei documenti ad essa collegati o richiamati.

La durata del contratto è stabilita da ogni Regolamento Tecnico di riferimento per ogni singola figura professionale.

Il contratto sarà tacitamente rinnovato per gli anni successivi, salvo che una delle parti non invii all'altra disdetta con lettera raccomandata A.R. o P.E.C. 6 (sei) mesi prima della data di scadenza dello stesso.

Il contratto scadrà invece dopo 1 (un) anno dal suo perfezionamento, qualora per motivi di forza maggiore non dipendenti da ICMQ non possa essere rilasciato il certificato al cliente entro tale termine, salvo diversi accordi scritti fra le parti per regolare l'eventuale proroga del contratto. In tal caso il cliente non potrà richiedere il rimborso delle somme versate e dovrà altresì corrispondere ad ICMQ tutti i corrispettivi previsti per l'eventuale attività svolta da ICMQ durante la validità del contratto stesso secondo le tariffe indicate nel tariffario in vigore al momento della prestazione, salvo diversi accordi scritti tra le parti.

### 7 Obblighi di ICMQ

La valutazione verrà svolta dall'OdV per la verifica delle competenze del cliente nel settore di attività in cui il cliente richiede la certificazione, con la diligenza del buon padre di famiglia. L'attività di valutazione verrà effettuata con assoluta indipendenza e terzietà. L'obbligazione di ICMQ in merito all'attività di certificazione è "obbligazione di mezzi" e non "di risultato". Di conseguenza, ICMQ potrà rilasciare al cliente il certificato solo nel caso in cui le competenze del cliente siano conformi ai requisiti del Regolamento Tecnico ICMQ di pertinenza.

ICMQ non è in alcun modo responsabile né risponde di un eventuale mancato riconoscimento 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.

### **7.1 Commissione di esame**

L'OdV si impegna ad incaricare dello svolgimento dell'attività di valutazione soltanto membri della commissione di esame (esaminatori, assistenti, esperti tecnici) preventivamente qualificati e scelti sulla base della loro esperienza nel campo della certificazione e delle loro conoscenze tecniche in relazione alle attività per le quali il cliente richiede la certificazione, nonché sulla base dei requisiti stabiliti da ICMQ.

Per la valutazione, l'OdV può avvalersi sia di propri dipendenti sia di collaboratori esterni, i quali agiscono in nome e per conto dell'OdV e sono in possesso delle qualifiche necessarie previste per compiere tale valutazione.

Prima dell'esame, ICMQ comunica al cliente i nominativi della commissione di esame.

Il cliente, entro 5 giorni solari, può rifiutare la composizione della commissione d'esame proposta dall'OdV. La motivazione di tale riacquiescenza deve essere fornita per iscritto. A fronte di valide motivazioni, previa approvazione di ICMQ, l'OdV può incaricare nuovi membri della commissione.

Nel caso in cui un esaminatore per gravi motivi (quali malattia, infortunio, etc.) sia costretto a non dar corso all'esame o ad interromperlo durante la sua esecuzione, l'OdV può incaricare un sostituto, concordandolo con il cliente.

Tutti i membri della commissione di esame sono contrattualmente tenuti al rispetto di tutti i doveri e di tutti gli obblighi propri di ICMQ incluso il rispetto di tutte le regole del Sistema di Gestione proprio di ICMQ, ivi comprese quelle in materia di indipendenza, di conflitto di interesse e relative al trattamento dei dati personali.

### **7.2 Segreti aziendali e riservatezza**

Tutti i dati e le notizie relative al cliente, di cui ICMQ e l'OdV verranno a conoscenza nell'espletamento delle attività oggetto delle presenti Condizioni Generali, hanno carattere riservato. L'accesso ad essi è regolamentato da apposita procedura di ICMQ, che prevede il vincolo di riservatezza per gli esaminatori e per tutto il personale di ICMQ e dell'OdV coinvolti nel processo di certificazione.

ICMQ provvederà a comunicare ai soggetti interessati tutte le informazioni in proprio possesso nei limiti e nei casi in cui ciò è imposto da una qualsiasi norma di legge.

### **7.3 Rilascio del certificato e della tessera**

ICMQ potrà rilasciare al cliente il certificato e la tessera (quando prevista) solo nel caso in cui le competenze del cliente risultino conformi al Regolamento Tecnico di riferimento.

ICMQ potrà mantenere in essere il certificato e la tessera per tutta la durata prevista a condizione che la persona certificata mantenga le competenze per tutto detto periodo e che ciò venga confermato da tutte le verifiche periodiche.

### **7.4 Limiti di responsabilità**

ICMQ è esplicitamente esonerato da ogni responsabilità:

- a) per la valutazione delle competenze del cliente nel caso in cui quest'ultimo non fornisca alcune informazioni (inclusi i documenti) e/o le fornisca incomplete e/o nel caso in cui le informazioni fornite non corrispondano alla situazione reale;
- b) per difetti di prodotti/servizi forniti dal cliente a terzi, inclusi i casi contemplati in materia di responsabilità per danno da prodotti difettosi.

## **8 Obblighi del cliente**

### **8.1 Consegnare documenti contrattuali**

Il cliente ha l'obbligo di sottoporre ad ICMQ (tramite gli OdV) tutti i documenti previsti dalle presenti Condizioni Generali di Contratto e indicati nella Richiesta di Certificazione (PS MOD 01) almeno 10 giorni prima della data fissata per l'esame, salvo se diversamente concordato fra le parti. Il mancato o parziale ricevimento di tale documentazione non permetterà ad ICMQ di avviare l'iter di certificazione.

### **8.2 Obbligo di collaborazione e sicurezza sul lavoro durante gli esami**

Durante lo svolgimento degli esami, che possono svolgersi presso strutture pubbliche o private, il cliente si obbliga a rispettare tutti i requisiti relativi alla salute e sicurezza sui luoghi di lavoro; in particolare, ove richiesto, il cliente dovrà presentarsi all'esame munito degli opportuni dispositivi antinfortunistici.

Gli obblighi di cui sopra si applicano anche nei confronti degli eventuali osservatori alle prove d'esame, inviati da ICMQ ai fini del monitoraggio dei propri esaminatori e degli Organismi di Valutazione oppure allo scopo di formazione degli osservatori stessi, che il cliente è tenuto ad accogliere quando richiesto.

### 8.3 Obbligo di mantenimento della conformità

Il cliente si impegna a conformarsi e a mantenersi conforme nel tempo, a tutti i requisiti di natura cogente (leggi, regolamenti, etc.) di tipo internazionale, nazionale o locale applicabili ai propri prodotti e ai propri servizi.

Il cliente si obbliga a mantenere le proprie competenze o quelle delle proprie persone certificate in modo conforme ai requisiti richiesti dai Regolamenti Tecnici ICMQ durante tutto il periodo di validità del certificato e nel rispetto del codice deontologico.

Qualora il cliente dovesse essere protestato o messo in liquidazione o assoggettato a procedure esecutive e/o concorsuali dovrà comunicare tale fatto a ICMQ, entro 15 (quindici) giorni dall'evento, a mezzo di lettera raccomandata A.R. o posta elettronica certificata P.E.C.

### 8.4 Deontologia professionale

Il cliente certificato è tenuto ad osservare scrupolosamente i precetti, gli obblighi ed i divieti fissati dai Regolamenti ICMQ per la certificazione del personale; la mancata osservanza di tutti o di parte di essi si configura come comportamento in contrasto con lo stato di persona certificata ICMQ.

Il cliente certificato deve svolgere la propria attività con competenza e professionalità. Deve altresì impegnarsi in un continuo aggiornamento professionale.

E' tenuta a comunicare tempestivamente a ICMQ qualunque procedimento giudiziale in corso.

Il cliente certificato è tenuto a registrare e a documentare annualmente a ICMQ, ogni reclamo che gli provenga dal proprio cliente. A fronte di ogni reclamo dovrà essere indicato:

- chi, come, quando e dove è stato formulato il reclamo;
- il contenuto del reclamo;
- l'analisi fatta dalla persona certificata;
- l'azione intrapresa.

Il cliente certificato non deve usare la certificazione in modo tale da arrecare discredito a ICMQ e non fare alcuna dichiarazione riguardante la certificazione che possa essere considerata ingannevole o non autorizzata da parte di ICMQ. E' inoltre tenuta a fornire piena collaborazione a qualsiasi inchiesta formale su infrazioni delle presenti norme avviata da Organismi di accreditamento o di certificazione o per risolvere specifici casi di reclamo.

Le inosservanze ai presenti requisiti di deontologia professionale vengono segnalate al Comitato di Certificazione che, sentita la persona certificata, può disporre le seguenti sanzioni:

- un richiamo scritto a cessare i comportamenti contrari alle presenti norme;
- la sospensione della certificazione per un periodo variabile da un minimo di un mese al massimo di sei mesi;
- la revoca della certificazione e la cancellazione dal registro ICMQ delle persone certificate;

Le sanzioni decise dal Comitato di Certificazione sono inappellabili.

### 8.5 Obbligo di pagamento del compenso

Il cliente si impegna a corrispondere i compensi (tariffe, quote e ogni altra spesa) per l'attività svolta da ICMQ anche in caso di mancata emissione del certificato a seguito dell'assenza dei requisiti di conformità, verificata ed oggettivamente documentata. Infatti, ICMQ svolge per intero la propria prestazione sia nel caso di rilascio del certificato sia nel caso contrario e quindi non può far dipendere il pagamento del proprio compenso da un fatto estraneo alla propria volontà.

Il cliente ha l'obbligo di attenersi alle modalità di pagamento ed ai compensi validi nel momento in cui viene svolta l'attività che sono indicate nel tariffario in vigore. Le variazioni annuali dei compensi vengono notificate al cliente inviando a mezzo lettera o fax o email (o con mezzo equivalente che comporti la conferma scritta di avvenuta ricezione), il nuovo tariffario.

Il cliente certificato è obbligato a corrispondere la quota di mantenimento del certificato entro ogni anno a decorrere dalla data di certificazione.

In caso di ritardo nei pagamenti il cliente dovrà riconoscere a ICMQ gli interessi di mora ex D.Lgs. n° 231/2002 nonché le eventuali spese legali per il recupero del credito.

Il cliente s'impegna a versare ad ICMQ le quote di domanda, emissione e mantenimento della certificazione secondo quanto indicato nel tariffario e secondo le modalità di pagamento in essi precisate.

### 8.6 Obbligo di gestione dei reclami

Il cliente deve:

- a) mantenere una registrazione di tutti i reclami che gli sono stati formalmente comunicati e attinenti all'attività certificata;
- b) adottare le opportune azioni a seguito di tali reclami o di ogni carenza rilevata nei servizi ricadenti nel campo di applicazione del certificato;
- c) documentare e registrare le azioni adottate;
- d) rendere disponibili a ICMQ sia le registrazioni dei reclami che la documentazione relativa alle azioni adottate ed ai risultati ottenuti;

- e) accogliere, a seguito di reclami, eventuali verifiche decise da ICMQ.

## 9 Istruzione della richiesta di certificazione

Può accedere alla certificazione del personale chiunque svolga un'attività, sia in qualità di lavoratore autonomo, sia in qualità di collaboratore o dipendente di un'azienda.

Il cliente deve presentare ad ICMQ (tramite OdV) una richiesta di certificazione compilando un apposito modulo con tutti gli allegati richiesti, inoltre ha la facoltà, qualora sussistano valide motivazioni, di inoltrare una richiesta di assistenza per esigenze speciali.

## 10 Procedimento per il rilascio dei certificati

Il processo di certificazione comprende le seguenti fasi principali:

- verifica completezza della richiesta di certificazione e idoneità dei requisiti di ammissione all'esame;
- conferma avvio iter di certificazione e nomina della commissione di esame;
- svolgimento dell'esame e valutazione dei risultati;
- ad esito positivo dell'esame, rilascio del certificato e, quando previsto, della tessera;
- verifica annuale di mantenimento e verifica periodica per il rinnovo della certificazione;
- eventuali verifiche supplementari.

### 10.1 Verifica completezza della richiesta di certificazione, conferma di avvio dell'iter di certificazione e nomina esaminatore

L'OdV raccoglie tutta la documentazione del cliente che richiede la certificazione (incluso l'avvenuto pagamento delle quote previste) la verifica e la trasmette a ICMQ per ottenere il nulla osta allo svolgimento della sessione di esame.

L'OdV ha il compito di ricevere e riesaminare le domande di certificazione dai candidati comprensive dei pagamenti delle quote previste; la documentazione di cui sopra dovrà essere inviata a ICMQ.

ICMQ e l'OdV hanno facoltà di richiedere eventuali ulteriori informazioni e/o documenti a completamento della richiesta.

Verificata la completezza della documentazione, ICMQ, rilascia il nulla osta all'OdV e conferma al cliente l'avvio dell'iter di certificazione comunicando i nominativi della commissione di esame, il luogo, la data e l'orario dell'esame nonché, quando previsto, i dispositivi di protezione individuale necessari per l'espletamento della prova pratica, che il cliente è tenuto a procurarsi personalmente.

### 10.2 Metodo di valutazione delle competenze

La valutazione delle competenze avviene con lo svolgimento di un esame le cui modalità di sono descritte in ogni Regolamento Tecnico specifico per ogni profilo professionale.

Il rilascio e il mantenimento del certificato non costituiscono, da parte di ICMQ, la garanzia del rispetto degli obblighi di legge da parte del cliente. Il cliente è il solo responsabile, sia verso sé stesso, sia verso i terzi, del corretto svolgimento della propria attività e della conformità della stessa e dei propri prodotti e servizi alle normative applicabili ed alle aspettative dei clienti e dei terzi in genere, con esclusione di qualsiasi responsabilità od obbligo di garanzia da parte di ICMQ.

### 10.3 Svolgimento dell'esame

L'esame viene svolto presso un centro d'esame preventivamente comunicato al cliente. Gli elementi per valutare le competenze del cliente vengono raccolti dalla commissione di esame nel corso dell'esame. L'esame è articolato nelle fasi descritte in dettaglio nel Regolamento Tecnico di pertinenza e, se presenti, nelle norme di riferimento.

### 10.4 Valutazione dei risultati dell'esame e rilascio del certificato

- a) **Valutazione ICMQ.** ICMQ esamina la documentazione d'esame di ogni cliente **trasmessa dall'OdV** e ne verifica la correttezza e completezza, avvalendosi, ove previsto, della collaborazione di figure con competenze specifiche nelle materie di esame.
- b) **Valutazione Comitato di Certificazione (CdC).** Il CdC esamina, a campione, le pratiche ed esprime la propria decisione per la concessione o meno del certificato.

Una istruttoria integrativa può essere richiesta dal CdC che, se ritenuto utile, può interpellare il cliente o l'esaminatore prima di esprimersi definitivamente.

La decisione del CdC viene comunicata al cliente e,

- a) se positiva, viene rilasciato un certificato e, quando previsto, una tessera che riportano l'attività certificata e l'eventuale specializzazione. A seguito del rilascio del certificato e della tessera, ICMQ iscrive il cliente in un apposito Registro che sarà pubblicato sul sito [www.icmq.org](http://www.icmq.org) e pubblicizzato secondo forme e modalità stabilite da ICMQ. Inoltre le informazioni relative al certificato possono

essere trasmesse, quando richieste, ai soggetti aventi diritto.

- b) se negativa, non viene rilasciato il certificato e l'eventuale tessera. Il cliente potrà comunque iscriversi all'esame in una sessione successiva.

Il cliente può presentare ricorso contro la decisione di ICMQ secondo le modalità previste all'articolo 20 delle presenti Condizioni Generali.

### **10.5 Mantenimento e rinnovo della certificazione.**

Per mantenere in vigore la validità del certificato, il cliente è tenuto a rispettare i requisiti definiti dal Regolamento Tecnico pertinente.

Al termine di ogni anno, a decorrere dalla data di certificazione, il cliente deve fornire a ICMQ la documentazione prevista dal Regolamento Tecnico. Al termine degli accertamenti, ICMQ rilascia una dichiarazione di sussistenza della competenza che costituisce parte integrante del certificato.

Tutta la documentazione richiesta deve essere trasmessa a ICMQ almeno 30 giorni antecedenti la scadenza dell'annualità.

Alla scadenza periodica della certificazione, la documentazione raccolta viene esaminata dal CdC il quale, verificata la conformità alle Norme, Regolamenti e Procedure, delibera il rinnovo.

### **10.6 Verifiche supplementari**

In presenza di reclami significativi e documentati, ICMQ può disporre l'effettuazione di verifiche supplementari per accertare il livello di competenza della persona certificata relativo all'attività certificata. Tali verifiche prevedono la presenza di un esaminatore dell'OdV nello svolgimento dell'attività certificata o, in alternativa, lo svolgimento di una prova pratica o teorica (in funzione del profilo professionale) in un Centro d'esame. Nel caso la persona certificata si rifiuti, senza valide motivazioni, di sostenere la verifica, la certificazione sarà revocata.

Tali verifiche saranno addebitate al cliente.

L'esaminatore riporta le proprie risultanze in un rapporto che viene inoltrato a ICMQ, nel quale devono essere inserite anche eventuali osservazioni e/o riserve della persona certificata.

ICMQ informa per iscritto il cliente sull'esito della verifica:

- in caso di esito positivo viene confermata la certificazione;
- 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 revocata la sospensione della certificazione. Il mancato superamento dell'esame comporta la revoca della certificazione.

## **11 Modifiche ed Estensioni del certificato**

Il cliente, che desideri estendere il certificato ad altre attività o specializzazioni, deve presentare specifica Richiesta di Certificazione a ICMQ secondo l'iter specificato agli articoli precedenti.

Fino all'ottenimento dell'estensione della certificazione non può essere fatto uso del marchio ICMQ sui documenti relativi all'attività in estensione (cataloghi, dépliant, offerte, ordinativi, bolle di consegna, ecc.).

L'estensione della certificazione comporta l'emissione di nuovo certificato e tessera (se pertinente), i cui costi sono a carico del cliente.

## **12 Durata del certificato**

La validità del certificato è subordinata al superamento di verifiche documentali periodiche, comprese, quando previste, le verifiche supplementari.

La durata del certificato è stabilita da ogni Regolamento Tecnico ICMQ per ogni singola figura professionale.

La certificazione può essere risolta in qualunque momento secondo quanto disposto nel presente documento.

## **13 Uso del certificato e del marchio ICMQ**

Il cliente ha il diritto di dare pubblicità all'ottenimento del certificato ICMQ per tutto il periodo di validità del certificato, di esibirlo o citarlo per finalità tecniche, commerciali o promozionali, nei modi che ritiene più opportuni, purché sia fatto sempre corretto riferimento al campo, ai limiti della certificazione ottenuta e al numero del certificato, in modo tale da non indurre in errore il destinatario sull'effettivo significato del certificato ottenuto.

Al cliente viene concessa la licenza d'uso del marchio ICMQ nei limiti di quanto previsto dall'apposito Regolamento per l'uso del marchio.

Nel caso di utilizzo improprio del certificato e del marchio sopra citato, ICMQ richiede al cliente di cessare immediatamente tale pratica, con facoltà di adottare un provvedimento di sospensione o di revoca del certificato in base alla gravità del comportamento.

Il cliente in possesso del certificato deve cessare immediatamente l'utilizzo dello stesso e del marchio sopra citato nei casi di sospensione, revoca e rinuncia al certificato nonché in caso di risoluzione del contratto di certificazione.

Nel caso in cui il cliente non dovesse utilizzare correttamente il certificato e/o il marchio sopra indicato, egli sarà obbligato al pagamento di una penale a favore di ICMQ quantificata in Euro 500,00 (cinquecento) per ogni singola violazione e in Euro 100,00 (cento) per ogni giorno di ritardo nell'ottemperare a tali obblighi, fatti salvi gli eventuali maggiori danni. ICMQ si riserva di esperire ogni azione giudiziale, così come si riserva il diritto di darne pubblicità su periodici o quotidiani, oltre a comunicarlo alle Autorità Competenti.

#### **14 Registro delle Persone certificate**

Il cliente autorizza ICMQ a tenere aggiornato, pubblicare e/o pubblicizzare il Registro delle Persone certificate (anche sul sito [www.icmq.org](http://www.icmq.org)) in modo che chiunque possa verificare l'esistenza del certificato, lo stato dello stesso (validità, sospensione, revoca), nonché i dati della persona certificata e, se presente, della relativa Azienda. ICMQ comunicherà altresì tali informazioni anche ad ogni altro soggetto che ne faccia richiesta con indicazione anche sul Notiziario ICMQ.

#### **15 Sospensione del certificato**

ICMQ potrà sospendere, per un determinato periodo di tempo, la validità del certificato nei seguenti casi esemplificativi:

- a) sospensione dell'attività lavorativa del cliente per disposizione dell'Autorità Giudiziaria;
- b) mancata informazione circa l'esistenza di procedimenti legali, reclami o contestazioni aventi per oggetto l'attività coperta da certificazione;
- c) mancata accettazione da parte del cliente delle verifiche supplementari stabilite dalle presenti Condizioni Generali ed indicate come necessarie da ICMQ;
- d) esito negativo della verifica supplementare;
- e) irregolarità da parte del cliente in merito all'utilizzo del certificato ICMQ e/o del marchio di proprietà di ICMQ;
- f) mancato invio della documentazione richiesta ai fini del mantenimento;
- g) inadempimento da parte del cliente ad una obbligazione prevista dalle presenti Condizioni Generali, incluso il mancato pagamento di una fattura entro i termini stabiliti;
- h) qualora il cliente dovesse essere assoggettato a procedure concorsuali è automaticamente sottoposto ad una temporanea sospensione della certificazione fino alla positiva conclusione del procedimento;
- i) Il cliente che sospenda volontariamente la propria attività certificata per un qualsiasi periodo di tempo, deve comunicarlo immediatamente ad ICMQ a pena di decadenza della certificazione. In tale periodo la certificazione viene sospesa. L'eventuale ripresa dell'attività deve essere comunicata a ICMQ che comunicherà le opportune azioni per riattivare la certificazione.

ICMQ notificherà al cliente la sospensione del certificato ICMQ mediante lettera raccomandata A.R. o posta elettronica certificata P.E.C. con indicazione della durata di tale sospensione, nonché delle condizioni alle quali la sospensione può essere revocata. Durante il periodo di sospensione del certificato, il cliente non potrà fare uso di tale certificato sospeso. In caso di violazione di tale obbligo, il certificato verrà revocato. In particolare, il cliente dovrà informare i propri clienti (potenziali e attuali) ed i propri fornitori nel caso in cui il certificato fosse determinante al fine di acquisire o mantenere un contratto/fornitura.

ICMQ avrà la facoltà di pubblicare la sospensione del certificato ICMQ con qualsiasi mezzo.

Quando i motivi della sospensione del certificato siano venuti meno, ICMQ comunicherà al cliente l'avvenuta riattivazione dello stesso.

La durata della sospensione del certificato ICMQ avrà decorrenza dal giorno in cui il cliente riceve la comunicazione di sospensione.

Al termine del periodo di sospensione ICMQ ha facoltà di dare corso ad una verifica supplementare, con costi a carico del cliente, per assicurarsi che sussistano le condizioni per la riattivazione del certificato. Se l'esito di tale verifica è positivo, il certificato viene riattivato. In caso contrario, ICMQ può disporre la revoca del certificato. In entrambi i casi, ICMQ notifica per iscritto l'esito della verifica al cliente.

Nel periodo di sospensione permane l'obbligo da parte del cliente, di corrispondere la quota annuale di mantenimento prevista in tariffario.

## 16 Revoca del certificato e Rinuncia

### 16.1 Revoca del certificato

ICMQ disporrà la revoca del certificato nei casi più gravi di violazione delle presenti condizioni generali di contratto e/o della norma di riferimento. In particolare, ICMQ revocherà il certificato sopra citato nei seguenti casi esemplificativi:

- a) perdurare dei motivi che hanno determinato la sospensione del certificato;
- b) ripetuta inosservanza degli impegni assunti con ICMQ al fine di porre rimedio alle carenze riscontrate e segnalate;
- c) interruzione definitiva o cessione delle attività coperte da certificazione;
- d) qualora il cliente dovesse essere protestato o messo in liquidazione o assoggettato a procedure esecutive;
- e) qualora il cliente dovesse essere assoggettato ad una qualsiasi procedura concorsuale ed il curatore fallimentare (o commissario) non dichiarasse, in tempo utile per mantenere valido il certificato, di subentrare in luogo del fallito;
- f) cambiamento delle norme tecniche di riferimento senza accettazione da parte del cliente;
- g) irregolarità gravi in merito all'utilizzo del certificato e/o del marchio di proprietà di ICMQ.
- h) mancato rispetto delle condizioni economiche, da parte del cliente per oltre 30 (trenta) giorni dalla diffida inviata da ICMQ al cliente stesso.

ICMQ notificherà al cliente la revoca del certificato mediante lettera raccomandata A.R. o posta elettronica certificata P.E.C.

Dopo aver ricevuto la notizia di tale revoca il cliente avrà l'obbligo di:

- a) restituire a ICMQ l'originale del certificato e della tessera di qualifica professionale entro 7 (sette) giorni dal ricevimento di tale comunicazione, mediante lettera raccomandata di accompagnamento ove venga dichiarato di aver provveduto agli obblighi specificati alle lettere b) c) e d) di cui sotto;
- b) astenersi immediatamente dall'utilizzare copie e/o riproduzioni dei certificati revocati;
- c) eliminare immediatamente ogni riferimento al certificato e tessera revocati dalla carta intestata (delle lettere, dei telefax e delle email), dai biglietti da visita, dalla documentazione tecnica e pubblicitaria (incluso dominio internet aziendale ed eventuali domini internet di associazioni di cui fa parte);
- d) comunicare immediatamente ai propri clienti e fornitori tale notizia con le stesse modalità con cui era stato comunicato l'avvenuto rilascio del certificato.

Il cliente avrà l'onere di provare di aver ottemperato agli adempimenti di cui sopra per iscritto e quindi non sarà ammessa la prova per testi.

Nel caso in cui il cliente non dovesse ottemperare agli specifici obblighi sopra indicati, esso sarà obbligato al pagamento di una penale a favore di ICMQ quantificata in Euro 500,00 (cinquecento) per ogni singola violazione e in Euro 100,00 (cento) per ogni giorno di ritardo nell'ottemperare a tali obblighi.

A fronte di tale revoca ICMQ provvederà a:

- a) annullare il certificato e la tessera di qualifica professionale;
- b) cancellare il cliente dal "Registro delle Persone Certificate";

ICMQ ha inoltre la possibilità di rifiutare l'istruzione di una nuova richiesta di certificazione qualora il cliente non avrà effettivamente rimosso le cause che hanno determinato revoca della certificazione.

ICMQ avrà la facoltà di pubblicare la revoca del certificato ICMQ con qualsiasi mezzo.

La revoca del certificato non darà diritto al cliente ad alcun rimborso delle tariffe e/o quote pagate a qualsivoglia titolo che saranno trattenute a titolo di penale e/o a far venir meno l'obbligo di pagare quelle nel frattempo maturate.

Il cliente è comunque tenuto a pagare le quote tariffarie di mantenimento per tutto l'anno solare in corso al momento della revoca della certificazione.

### 16.2 Rinuncia al certificato

Il cliente potrà rinunciare al certificato con effetto precedente alla scadenza naturale dello stesso, mediante invio di lettera raccomandata A.R. o posta elettronica certificata P.E.C., nei seguenti casi:

- a) quando non intenda più mantenere il certificato, dandone formale disdetta a ICMQ con un preavviso minimo di sei mesi;

- b) in caso di cessazione dell'attività certificata;
- c) quando siano intervenute modifiche del Regolamento Tecnico di riferimento ed il cliente non sia in grado, o non intenda adeguarsi alle nuove specifiche;
- d) nel caso in cui non intenda accettare la variazione disposta da ICMQ in merito ai propri compensi e tale variazione sia eccedente il 10% (dieci per cento) di quanto convenuto nelle presenti Condizioni Generali;
- e) Quando siano intervenute sostanziali modifiche societarie e/o cambiamenti di ragione sociale.

Nei casi alle lettere c) e d) di cui sopra, il cliente dovrà comunicare per iscritto la rinuncia a ICMQ, entro trenta giorni dalla data di ricevimento della notifica di tali variazioni. In ogni caso la rinuncia avrà efficacia a partire dalla data di ricevimento di tale comunicazione da parte di ICMQ.

Nei casi alle lettere a) e c) di cui sopra, se il cliente provvede a certificarsi presso un altro ente di certificazione entro 18 (diciotto) mesi da tale rinuncia, esso è obbligato a pagare a ICMQ anche una penale pari al compenso dovuto a quest'ultimo fino alla naturale scadenza del certificato.

Il cliente avrà l'onere di provare di aver eseguito gli adempimenti di cui sopra per iscritto e quindi non sarà ammessa la prova per testi.

Nel caso in cui il cliente non dovesse ottemperare agli specifici obblighi sopra indicati, esso sarà obbligato al pagamento di una penale a favore di ICMQ quantificata in Euro 500,00 (cinquecento) per ogni singola violazione e in Euro 100,00 (cento) per ogni giorno di ritardo nell'ottemperare a tali obblighi.

Dopo tale rinuncia ICMQ provvederà immediatamente a:

- a) annullare il certificato e la tessera di qualifica professionale;
- b) cancellare il cliente dal "Registro delle Persone Certificate" e pubblicare tale rinuncia con qualsiasi mezzo.

La rinuncia al certificato non darà diritto al cliente ad alcun rimborso delle tariffe e/o quote pagate a qualsivoglia titolo che saranno trattenute a titolo di penale e/o a far venir meno l'obbligo di pagare quelle nel frattempo maturate.

Il cliente è comunque tenuto a pagare le quote tariffarie di mantenimento per tutto l'anno solare in corso al momento della rinuncia della certificazione.

Nel caso in cui il cliente rinunci al certificato per variazione al tariffario, nel periodo di preavviso vengono applicati i compensi del tariffario antecedente alle variazioni.

## 17 Risoluzione delle condizioni generali di contratto

Il contratto di certificazione si risolve *ipso iure* nei seguenti casi:

- a) revoca del certificato;
- b) rinuncia al certificato;
- c) grave inadempimento alle presenti Condizioni Generali ed agli allegati delle stesse, incluso il mancato pagamento di una fattura protratto per più di 30 (trenta) giorni dal ricevimento della lettera di diffida inviata da ICMQ.

## 18 Modifiche ai regolamenti tecnici e alle presenti condizioni generali di contratto

Nel caso in cui ICMQ ritenga necessario apportare delle modifiche ai Regolamenti Tecnici di riferimento della certificazione o alle presenti Condizioni Generali per qualsivoglia motivo, ICMQ comunicherà tempestivamente per iscritto al cliente la data fissata per l'entrata in vigore di tali modifiche. Il mancato adeguamento da parte del cliente può essere causa di sospensione del certificato. Il cliente ha la facoltà di rinunciare al certificato ai sensi dell'art. 16.2 delle presenti Condizioni Generali qualora non intenda conformarsi alle modifiche introdotte.

## 19 Responsabilità civile

ICMQ risponde esclusivamente nel caso di danni cagionati con dolo o colpa grave e comunque nei limiti di cui nel seguito.

Il cliente acconsente che, in caso di inadempimento di ICMQ, potrà essere risarcito per ogni qualsiasi danno l'importo massimo pari al totale spettante a ICMQ per tutta la durata del contratto di certificazione. Non costituirà inadempimento di ICMQ il mancato adempimento dipeso da forza maggiore, caso fortuito e scioperi.

ICMQ è assicurato per danni a cose o persone nonché per danni al patrimonio con un'adeguata copertura assicurativa stipulata con primaria compagnia di assicurazione.

## 20 Ricorsi

Il cliente può presentare motivato ricorso contro le decisioni di ICMQ di cui all'art. 10 (rilascio del certificato) esponendo, mediante lettera raccomandata A.R. a pena di decadenza entro trenta giorni dalla comunicazione di tale decisione, le ragioni del proprio dissenso.

Entro tre mesi dal ricevimento del ricorso, ICMQ deve esprimere la propria decisione finale.

Qualora il ricorso risulti negativo, eventuali spese per attività derivanti dal ricorso sono a carico del cliente.

## 21 Contestazioni e reclami

Contestazioni e reclami riguardanti sia l'attività di ICMQ sia quella del cliente possono essere rivolti a ICMQ, oltre che dal cliente stesso, anche da terze parti che possono fare riferimento alle presenti Condizioni Generali di Contratto disponibili nel sito internet [www.icmq.org](http://www.icmq.org). La descrizione del processo di trattamento delle contestazioni e dei reclami viene fornita a chi ne faccia richiesta.

## 22 Privacy

Ai sensi Regolamento UE 2016/679 e della normativa nazionale in materia di privacy, il cliente autorizza sin d'ora ICMQ spa al trattamento dei dati personali delle persone fisiche oggetto direttamente ed indirettamente attraverso terzi, di trattamento in relazione agli adempimenti in qualsiasi modo connessi e/o collegati con il presente documento. Il Titolare del trattamento dei dati è ICMQ Spa. L'informativa completa è disponibile nella home page del sito [www.icmq.org](http://www.icmq.org).

## 23 Copyright

ICMQ è titolare del diritto d'autore (copyright) su tutti i documenti forniti al cliente. Quest'ultimo può quindi utilizzare tali documenti esclusivamente nell'ambito del contratto di certificazione stipulato con ICMQ. Non è consentito al cliente fotocopiare, riprodurre o pubblicare, nemmeno parzialmente, senza previa autorizzazione scritta da parte di ICMQ, tali documenti.

## 24 Controversie e arbitrato

### 24.1 Arbitrato

Le parti intendono derogare alla competenza del giudice ordinario e di conseguenza qualsiasi controversia che dovesse insorgere fra loro in relazione alla validità, interpretazione ed esecuzione delle presenti Condizioni Generali sarà risolta mediante arbitrato rituale secondo il Regolamento della Camera Arbitrale di Milano e secondo le norme di diritto per quanto riguarda il merito della controversia. Il Tribunale Arbitrale sarà composto da un arbitro unico nominato in conformità a tale Regolamento. L'arbitrato avrà sede a Milano.

In caso di controversia, l'avvocato dell'attore provvederà a depositare la domanda di arbitrato contenente anche la richiesta di nomina dell'arbitro da parte della Camera Arbitrale, trasmettendo al convenuto a mezzo raccomandata A.R. copia di tale domanda. L'avvocato del convenuto dovrà depositare la memoria di risposta entro 45 (quarantacinque) giorni dal ricevimento della domanda di arbitrato da parte della Segreteria Generale, trasmettendo all'avvocato dell'attore a mezzo raccomandata A.R. copia di tale memoria. Per le eventuali altre memorie il termine di deposito non dovrà essere inferiore a 45 (quarantacinque) giorni dalla memoria o dall'udienza precedente. I difensori saranno destinatari di ogni comunicazione relativa alla procedura inclusa la notificazione del lodo.

Il lodo dovrà essere emesso entro 180 giorni dalla data di formale accettazione della nomina da parte dell'arbitro salve proroghe eventualmente concesse per iscritto da entrambe le parti e salva la facoltà dell'arbitro stesso di prorogare il termine d'ufficio, fino ad ulteriori 180 giorni, nell'ipotesi in cui ciò si rendesse necessario per esigenze istruttorie. Sarà applicabile ai termini della procedura arbitrale la sospensione feriale dei termini giudiziali.

Il lodo sarà finale, conclusivo e vincolante per le parti, le quali espressamente rinunciano fin d'ora a qualsiasi impugnazione, per cui esse si obbligano a rispettarne il contenuto adeguandosi al dispositivo di detto lodo immediatamente, e comunque entro e non oltre il termine essenziale di 10 (dieci) giorni dalla data in cui il lodo sarà loro comunicato. In caso contrario, la parte inadempiente dovrà pagare all'altra una penale pari ad Euro 100,00 (cento) per ogni giorno di ritardo.

### 24.2 Autorità Giudiziaria

ICMQ si riserva espressamente la facoltà di adire l'Autorità Giudiziaria del Foro di Milano in alternativa all'arbitrato di cui sopra, sia per le controversie relative al pagamento dei compensi dovuti alla stessa in esecuzione alle presenti Condizioni Generali sia per i procedimenti cautelari (ed altri riservati al giudice). Il cliente, nell'eventuale giudizio di opposizione al decreto ingiuntivo, non può opporre eccezioni al fine di evitare o ritardare la prestazione dovuta, salvo il solo caso di avvenuto pagamento di tali compensi. Ogni altra eccezione (eccezione in senso tecnico e domanda riconvenzionale) andrà proposta nella procedura arbitrale di cui sopra.